Carta e Guida

ai Servizi

2016

Services Charter and Guide 2016

INDICE GENERALE:

- ✓ Carta dei Servizi 2016 pag. 3
- ✓ Guida ai Servizi 2016 pag. 23
- ✓ Shopping in Aeroporto e Norma pag. 57
- ✓ Compagnie Aeree, Destinazioni e Mappe pag. 65
- ✓ Modello attestazioni
- ✓ Modulo reclami

GENERAL INDEX :

- ✓ Services Charter 2016 p. 3
- ✓ Services Guide 2016 p. 23
- ✓ Shopping at Catania Airport and Norma Store p. 57
- ✓ Airline companies, Destinations and Maps p. 65
- ✓ Certification requests form
- ✓ Customer complaint form

“L’aeroporto di Catania serve prevalentemente 7 delle 9 provincie siciliane“

"Catania airport mainly serves 7 of the 9 provinces of Sicily"

“Per il 2016 prevediamo una crescita dell’1,8% di passeggeri in transito a Catania”

“For 2016 we expect a 1.8% growth of passengers in transit in Catania”

Carta dei Servizi 2016

Sezione I: SOCIETA' DI GESTIONE

- SAC – Presentazione pag. 4
- Il nostro impegno per l'Ambiente pag. 5
- Il nostro aeroporto in Sicurezza pag. 8
- La gestione dell'Energia pag. 9
- Traffico e destinazioni – 2015 pag. 11

Sezione II: INDICATORI

La nostra politica della Qualità

- La politica della qualità pag. 13
- Indicatori qualità pag. 14
- I nostri passeggeri PRM pag. 18
- Indicatori PRM pag. 19

Sezione III: GESTIONE DEI RECLAMI

- Customer Service e reclami pag. 22

Services Charter 2016

Section I: MANAGEMENT COMPANY

- SAC - Presentation p. 4
- Our commitment to the Environment page. 5
- Safety in the airport p. 8
- The Energy Management p. 9
- Traffic and destinations - 2015 p. 11

Section II: INDICATORS

Our Quality Policy

- Quality policy p. 13
- Quality indicators p. 14
- Our passengers PRM (Passengers with reduced mobility) p. 18
- PRM Indicators p. 19

Section III: COMPLAINTS MANAGEMENT

- Customer Service and Complaints p. 22

Le nostre certificazioni Our certifications

"Siamo un aeroporto aperto h 24"

"Our airport is open h 24"

Presentazione

Sac - Aeroporto di Catania

Noi, SAC S.p.a. e l'Aeroporto di Catania tutto, abbiamo l'obiettivo di diventare il più grande aeroporto "Regionale" italiano, in un'ottica di Sistema con l'Aeroporto di Comiso.
Il nostro progetto e la nostra ambizione:

Presentation

Sac - Catania Airport

SAC S.p.A. and Catania Airport have the aim to become the first Italian "regional airport", in association with Comiso Airport.
Our project and our ambition:

"Il PASSEGGERO AL CENTRO" "THE PASSENGER IS AT THE CENTER"

aeroporto di catania

Per questo abbiamo individuato e pianificato delle azioni:

- Un nuovo brand – un brand unico per l'intera comunità aeroportuale perché l'Aeroporto è un insieme di servizi ed operatori; vogliamo creare una identità comune dove tutti si possano riconoscere e collaborare avendo un unico scopo: l'esperienza del passeggero nel nostro aeroporto;
- l'Aeroporto Amico – abbiamo istituito delle figure professionali altamente qualificate e riconoscibili, i Terminal Manager, con un desk di contatto ben visibile in aerostazione che aiuta i nostri utenti a fruire agevolmente la struttura aeroportuale.
- L'Aeroporto di Qualità - attraverso una costante verifica degli standard di qualità, una ancor più attenta formazione e monitoraggio del personale aeroportuale, dei sub concessionari (negozi, attività, etc.) e degli enti esterni (pulizie, vigilanza, altro).

SAC S.p.a. ha messo inoltre a disposizione dei Suoi passeggeri un sito web (www.aeroporto.catania.it) di facile consultazione con un'area dedicata ai passeggeri PRM, un numero a tariffazione urbana per contattarci (+39 0957239001), diversi parcheggi (P1, P2, P4) con stalli gratuiti per i passeggeri PRM (vedi pag. 24), diversi espositori che pubblicizzano "La Carta dei Diritti del Passeggero", il servizio wi-fi gratuito per 30 minuti. Siamo collegati con la città e con il resto della Sicilia attraverso diversi mezzi pubblici con indicazioni stradali chiare e comprensibili.

To get to this objective we have identified and planned several actions:

• A new brand - a unique brand for our airport community because the airport is a set of services and workers; we want to create a common identity, where everyone can recognize and work together having a single purpose: the experience of the passenger in our airport;

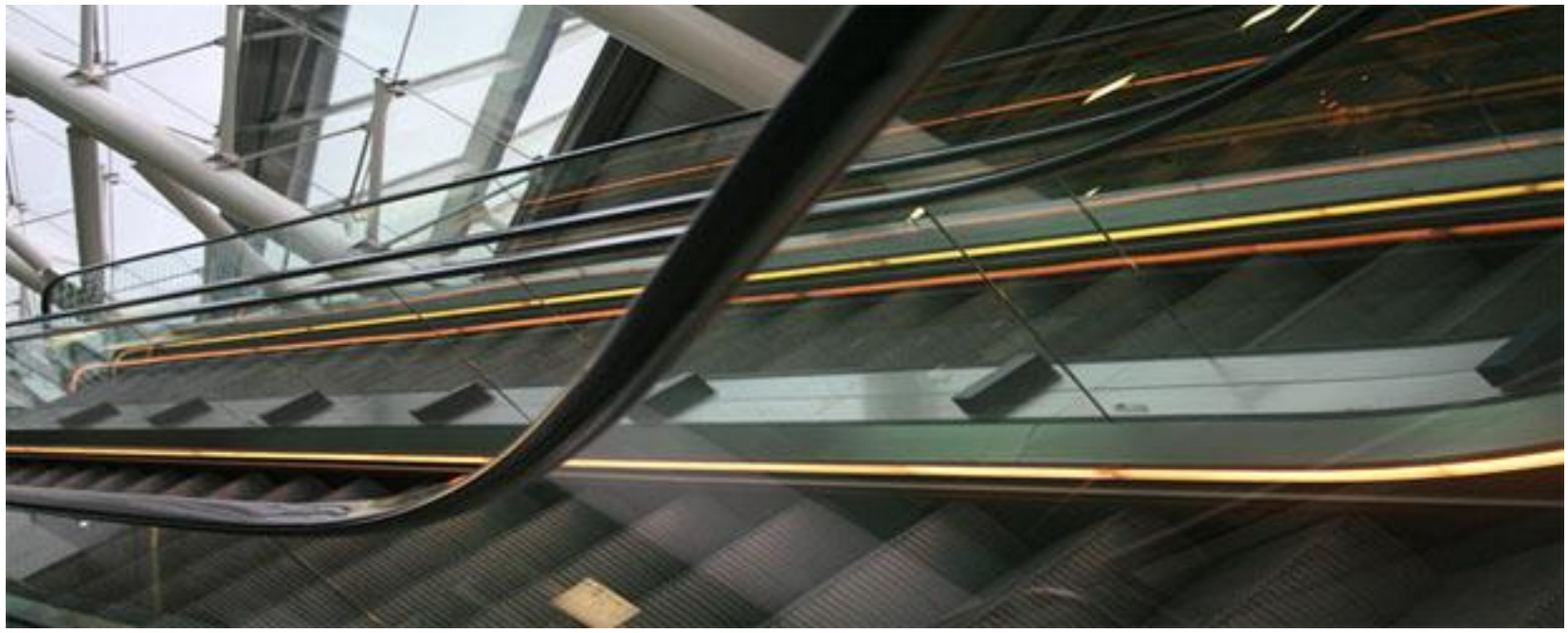
• A friendly Airport - we set up highly qualified and recognized professionals figures called "Terminal Manager". They can be contacted to help our users to benefit easily the air terminal.

• The Quality is guaranteed through audit quality controls of the Airport and an even more careful training and monitoring of airport staff, stakeholders (shops, activities, etc.) and outsourcing services (cleaning, security, etc.).

SAC S.p.A. has also a new website (www.aeroporto.catania.it) easy to consult, with a dedicated area to PRM passengers, a telephone number with local charge (+39 0957239001), several parking-lots (P1, P2, P4) with free stalls for PRM passengers (see p. 24), several stands that advertise "Passengers' Bill of Rights" and wi-fi service free for 30 minutes. We are connected with the city and the rest of Sicily through several public transportation services with clear and comprehensible external signposting.

"La nostra pista di atterraggio e di decollo è lunga 2560 metri ed è larga 45 metri."

"Our landing and takeoff runway is 2560 meters long and 45 meters wide."



Il nostro impegno per l'Ambiente

La politica ambientale di SAC, che ha trovato conferma nel mantenimento della **Certificazione integrata Qualità e Ambiente**, anche per l'anno 2015, considerando il rispetto degli obblighi e adempimenti legali come un prerequisito per tutte le sue attività, é schematizzabile evidenziando i principi su cui si fonda e gli obiettivi che si propone di perseguire.

Principi:

- Tutelare l'ambiente
- Migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali delle infrastrutture e servizi
- Creare valore per l'Azienda

Obiettivi strategici:

- Applicazione all'intera organizzazione di Sistemi di Gestione Ambientale riconosciuti a livello internazionale ispirati dal principio del miglioramento continuo e definizione di indici ambientali per misurare la performance ambientale dell'intera organizzazione.
- Prevenzione e riduzione degli impatti ambientali con l'applicazione delle più avanzate tecnologie disponibili e delle migliori pratiche nelle fasi di costruzione, di esercizio delle nuove strutture e degli impianti.
- Ottimizzazione delle risorse energetiche, idriche e delle materie prime.
- Gestione ottimale dei rifiuti e dei reflui.
- Sviluppo di tecnologie innovative per l'ambiente.
- Comunicazione ai cittadini, alle istituzioni e agli altri stakeholder sulla gestione e i risultati ambientali dell'Azienda
- Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.
- Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori, gli appaltatori e i clienti.

L'attenzione di SAC nei confronti dell'ambiente é totale, e nel corso del 2015 i *focus points* oggetto di maggiore riflessione sono stati i seguenti:

Our Commitment to the Environment

Effective environmental policy of SAC has been confirmed, also in 2015 through the maintanance of Integrated Quality and Environment Certification, in consideration of all obligations and legal requirements , representing a prerequisite for all of its activities, it can be summarized in according to the founding principles and the objectives to achieve.

Principles:

•Preserve the environment

•Improve and promote environmental characteristics of the infrastructure and services

• Create value for the Company

Strategic objectives:

• Application of Environmental Management Systems internationally recognized and inspired by the principle of continuous improvement and establishment of environmental indicators to measure the environmental performance of all organization.

• Prevention and reduction of environmental impacts by applying the best available technologies and best practices during construction and working of the new structures and systems.

• Optimization of energy and water resources and raw material.

• Optimized management of waste and waste water.

• Development of innovative technologies for the environment.

• Communication to the public, institutions and other stakeholders on the management and the company's environmental results

• Training and education of employees on environmental issues.

• Promotion of sustainable environmental practices to the suppliers, contractors and customers.

The attention of SAC to the environment is total, and during 2015 the most discussed focus points were the following:

"Il nostro ufficio Customer Care rilascia le Certificazioni Ufficiali dei Ritardi dei voli: customercare@aeroporto.catania.it"

"Our Customer Care office releases the Official Certification of Flight delays: customercare@aeroporto.catania.it"

IMPIANTO DI DEPURAZIONE REFLUI A BIORULLI

A seguito di attento studio e sulla base di un'accurata progettazione impiantistica, oltreché un costante monitoring del funzionamento, che ha evidenziato un cospicuo aumento delle portate di esercizio in ingresso al depuratore registrato in questi ultimi anni, legato ad un sempre crescente traffico passeggeri, é stato possibile progettare, al fine del mantenimento dei parametri in uscita all'interno dei limiti previsti dalla normativa vigente (Tab. 3 All. 5 D.Lgs. 152/06), un ampliamento del sistema per adeguare il processo depurativo.

RIUTILIZZO ACQUE IN USCITA

Nell'ottica del contenimento delle emissioni, dell'uso razionale delle risorse, della gestione sostenibile degli impianti e del loro inserimento nel territorio s'inquadra la progettazione del sistema di riciclo acque.

La progettazione di questa nuova rete, la cui approvazione é prevista entro la prima metà del 2016, riguarda il riutilizzo di una quota parte delle acque reflue in uscita dall'impianto di depurazione reflui.

Mediante un impianto di finissaggio, le stesse verranno riutilizzate nell'ambito delle attività previste (irriguo, antincendio e alimentazione circuito servizi igienici Aerostazione) in linea con i dettami della normativa vigente.

RUMORE AEROPORTUALE - MONITORAGGIO ACUSTICO - MONITORAGGIO ATMOSFERICO

L'Aeroporto di Catania dispone già dal 2004 di un sistema di monitoraggio rumore costituito da n° 3 centraline di monitoraggio fisse ed una mobile dislocate su tutto il sedime aeroportuale.

L'impianto consente, mediante un particolare software, di associare i singoli eventi sonori ai movimenti degli aeromobili e pertanto il continuo monitoraggio dei livelli acustici, la realizzazione delle mappature isofoniche con la segnalazione dell'eventuale superamento delle soglie limite ed il successivo eventuale procedimento sanzionatorio a carico dei vettori.

La sempre maggiore attenzione verso i ricettori sensibili interessati ha portato alla progettazione di un sistema di monitoraggio aria che si interfaccerà con il sistema rumore e che consentirà tramite una centrale di monitoraggio la supervisione degli indicatori atmosferici.

Il sistema di rilevamento della qualità dell'aria installato nel dicembre del 2015 é integrato con quello del monitoraggio aeroportuale e consente di monitorare costantemente i seguenti parametri:

- *Biossido di Zolfo;*
- *Ossidi di Azoto;*
- *Monossido di Carbonio;*
- *Ozono;*
- *Particolato atmosferico (frazione PM10)*

WASTEWATER CLEANSING TREATMENT SYSTEM

As a result of a careful study and systematic project design, as well as constant monitoring of the working, which showed significant and increasing incoming flow to the purifier in recent years, linked to an ever growing passenger traffic, it was possible to project, in order to maintain the output parameters within the limits of current legislation (Tab. 3 All. 5 Legislative Decree no. 152/06), an extension of the system to adjust the treatment process.

WATER REUSE IN OUTPUT

The planning of a new water recycling system was conceived in order to achieve low emissions, a rational use of resources, a sustainable management of the implants and their inclusion in the territory.

The project of this new network, whose approvation is expected by the first half of 2016, is about the re-use of a portion of the waste water upon leaving the wastewater treatment plant.

By means of a fixture, water will be reused as part of the planned activities (irrigation, fire and Airport Toilet) in line with the rules of current legislation.

AIRPORT NOISE - AUDIBLE MONITORING - AIR MONITORING

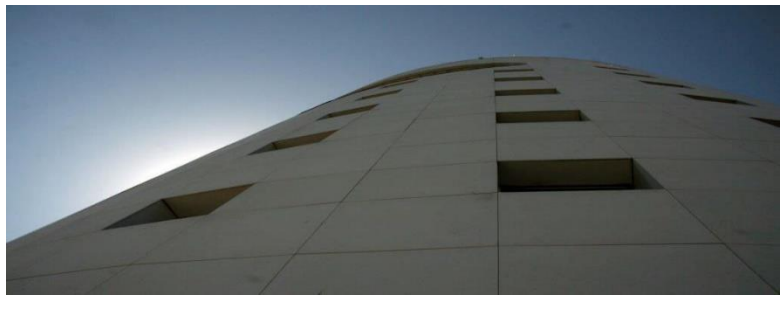
Catania Airport has a noise monitoring system consisting of three fixed and one mobile monitoring stations located throughout the airport grounds since 2004.

The system, through a special software, combines individual sound events and the movements of aircraft to realize the continuous monitoring of sound levels, the realization of noise map with the warning in exceeding of thresholds and the possible subsequent enforcement process for the carriers.

The increasing attention to sensitive receptors involved led to the design of an air monitoring system that will interface with the sound system and allow the supervision of the atmospheric indicators through a central monitoring.

The air quality monitoring system installed in December 2015 is integrated with the airport monitoring system and enables us to constantly monitor the following parameters:

- Sulfur Dioxide;
- Nitrogen oxides;
- Carbon monoxide;
- Ozone;
- Atmospheric Particulates (PM10 fraction)



"Il 26 febbraio 2016 SAC cambia veste con un nuovo logo societario" *"On February 26, 2016 SAC changes its look with a new corporate logo"*

ISOLA ECOLOGICA

Gestione integrata e sviluppo sostenibile per SAC sono sinonimi di rispetto dell'ambiente ed é proprio in tale ottica che nasce il progetto e la successiva realizzazione di un'area dedicata ad esclusivo stoccaggio temporaneo dei RSU, RSU assimilabili, Rifiuti speciali e pericolosi, denominata Isola Ecologica ed avente un'estensione pari a 2480 mq, oltre i 540 mq per i RSU.

L'impianto consente di gestire l'annoso problema dei rifiuti speciali nel pieno rispetto delle norme di buona tecnica, igiene e sanità ed in conformità con quanto previsto dal D.Lgs. 152/06.

La corretta gestione ha consentito per l'anno 2015 un incremento della raccolta e successivo conferimento dei rifiuti speciali pari al 50% rispetto all'anno 2014.

AUA

In applicazione del DPR 59 del 13/03/2013 è sorta l'esigenza per la SAC di predisporre l'istanza per l'ottenimento dell'autorizzazione unica ambientale (AUA).

L'Autorizzazione unica ambientale è il provvedimento istituito dal Dpr 13 marzo 2013, n. 59 e rilasciato su istanza di parte che incorpora in un unico titolo diverse autorizzazioni ambientali previste dalla normativa di settore (come il Dlgs 152/2006). Il DPR individua un nucleo base di sette autorizzazioni che possono essere assorbite dall'Aua, alle quali si aggiungono gli altri permessi eventualmente individuati da fonti normative di Regioni e Province autonome.

ECOLOGICAL ISLAND

Integrated management and sustainable development for our company means respect for the environment, and within these achievements we created the project and subsequent creation of an area dedicated exclusively for temporary storage of RSU, special and hazardous waste, called Ecological Island which has an extension equal to 2480 square meters, more than 540 square meters for the RSU.

The system allows us to manage the constant problem of special waste in compliance with the rules of sound practice, hygiene and health and in accordance with the provisions of Legislative Decree no. 152/06.

A proper management has allowed, for the year 2015, an increase in the collection and subsequent transfer of hazardous waste up of 50% compared to the year 2014.

AUA

Pursuant to Presidential Decree n. 59 13/03/2013, the need for SAC to fill out the application in order to obtain the environmental single authorization (AUA) has increased.

The environmental single Authorization is the measure established by Presidential Decree 13 March 2013, n. 59 and released on application which incorporates in a single title different environmental authorizations required by industry regulations (such as the Law 152/2006). The DPR identifies a core set of seven permissions that can be unified in the AUA, to which are added other permits identified by sources regulations of Regions and Autonomous Provinces.

"Il nostro Apron (piazzale) ospita contemporaneamente 28 aeromobili commerciali e 10 voli privati"

"Our Apron can have at the same time 28 commercial aircraft and 10 private flights"

Il nostro aeroporto in Sicurezza

Nel 2015 la SAC SpA, al fine di garantire il miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori ha realizzato e mantiene un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme alla norma volontaria OHSAS 18001:2007.

Tale Sistema di Gestione, garantisce il corretto recepimento e applicazione delle prescrizioni normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro con particolare riferimento al D.LGS 81/08 ”Testo unico della sicurezza”.

La SAC cura l’intera attività collegata agli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro,la formazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute ed in modo complessivo garantisce il corretto mantenimento e l’applicazione del Sistema di Gestione.

Rendere disponibili a tutti soggetti interessati (ASL, VV.FF., INAIL, Amministrazioni pubbliche, ecc.) le informazioni relative alle scelte adottate per la gestione della tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa.

Il Servizio Prevenzione e Protezione provvede ad una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi della realtà aeroportuale.

Safety in the Airport

In 2015 SAC SpA, in order to ensure improvements in the safety and health of workers, created a Safety Management System in compliance with the voluntary OHSAS 18001: 2007, which still maintains.

Such Management System, guarantees the correct transposition and application of regulatory requirements concerning safety and health in the workplace with particular reference to Legislative Decree 81/08 "Consolidated security."

The SAC takes care of all activity related to safety and health in the workplace, training workers on safety and health in a comprehensive way and guarantees the proper maintenance and application of the Management System.

We make available to all stakeholders (ASL, Fire Brigade, INAIL, government, etc.) information on the choices made for the protection of health management and safety in their reality.

The Prevention and Protection service provides a periodic review of the commitments achieved so that they are more and more adapted to the organizational development of the airport.

“Il nostro sito internet è www.aeroporto.catania.it”

"Our website is www.aeroporto.catania.it"

La gestione dell'Energia

Il Pacchetto Clima Energia varato dall'Unione Europea prevede il raggiungimento dei cosiddetti obiettivi "20-20-20" entro il 2020, cioè la riduzione del 20% del consumo di energia e delle emissioni di gas a effetto serra, e il raggiungimento del 20% di quota di energia ricavata da fonti rinnovabili sul consumo totale.

In linea con quanto previsto dalla normativa nazionale e comunitaria, il Modello di regolazione tariffaria dell'ART e le "Linee guida ENAC per la proposta e la valutazione degli indicatori ambientali nei contratti di programma" impongono piani di miglioramento ambientale da parte dei gestori, con obiettivi particolarmente sfidanti nel settore energia.

La SAC ha pianificato per il prossimo quadriennio un notevole impegno finanziario e gestionale con la previsione di ottenere, nel medio periodo, importanti risparmi ma soprattutto con l'obiettivo di caratterizzare l'aeroporto di Catania come **"green airport"** dove, cioè, possono coesistere lo sviluppo infrastrutturale ed il rispetto dell'ambiente, ottenendo benefici rapidi e misurabili in termini di qualità ambientale e di energy saving.

Energy Management

Energy Climate Package, launched by the European Union, provides the achievement of "20-20-20" targets, within 2020, the reduction of 20% of energy consumption and greenhouse gas emissions and the achievement of 20% of the share of energy from renewable sources over the total consumption.

In line with what has been established by the National and Community legislation, the ART tariff regulation model and the "Guidelines ENAC for the proposal and the assessment of environmental indicators in the program contracts" impose plans for environmental improvement by managers, with particularly challenging objectives in the energy sector.

SAC has planned for the next four years a major financial and managerial efforts with plans to obtain, in the medium term, significant savings and above all the aim of characterizing the airport of Catania as a **"green airport"** where infrastructure development and respect for the environment can coexist, achieving rapid and measurable benefits in terms of environmental quality and energy saving.

"Abbiamo 46 banchi accettazione, 2 per i bagagli fuori misura, 1 drop-off, 1 per i tour operators" "We have 46 check-in desks, 2 for oversize luggage, 1 drop-off, 1 for tour operators"

Ne è scaturito un Piano di ottimizzazione energetica che si sviluppa su due grandi linee di intervento: riduzione dei consumi energetici attraverso l'efficientamento del sistema edifici-impianti ed autoproduzione di energia tramite impianti fotovoltaici e di cogenerazione, con l'obiettivo di ridurre la bolletta energetica (acqua, luce e gas) del 20% entro il 2020.

Nel 2016 sono in programma una serie di importanti interventi finalizzati all'efficientamento energetico, in particolare l'installazione di un Building System Automation (software di controllo consumi, sensori di prossimità, rilevatori di luce diurna, ecc.), la sostituzione progressiva dei corpi illuminanti della nuova aerostazione con lampade a LED, installazione di inverter e motori ad alta efficienza, riqualificazione della rete idrica.

Sempre nel 2016 sarà implementato il **Sistema di Gestione dell'Energia** secondo la norma **ISO 50001:2011** che consentirà, attraverso un piano d'azione energetico continuamente aggiornato, la pianificazione degli interventi e degli investimenti, l'analisi e il monitoraggio dei trend energetici per il miglioramento delle performance.

This energy optimization plan has two major lines of action: reducing energy consumption by improving the efficiency of buildings and implants system and self-production of energy through photovoltaic systems and cogeneration, with the aim of reducing the electric bill (electricity, water and gas) by 20% by 2020.

For 2016 we are planning a series of important measures which aim at improving energy efficiency, trought the installation of a Building Automation System (consumption control software, proximity sensors, daylight sensors, etc.), The gradual replacement of the bodies lighting of the new terminal with LED lamps, installation of inverters and high-efficiency motors, upgrading of water system.

In 2016 it will be implemented the **Energy Management System** according to **ISO 50001:2011** which will enable, through a constantly updated energy action plan, action planning and investments, the analysis and monitoring of energy trends to improve the performance.

"Nel corso del 2015 sono cresciuti i passeggeri internazionali del +14,6%"

"During the 2015 the international passengers increased by + 14.6%"

Traffico e Destinazioni – 2015

L'anno 2015 ha rappresentato un periodo di consolidamento del traffico acquisito durante l'anno precedente e di progettazione e preparazione all'ampliamento delle attuali infrastrutture che, a causa della rapida crescita di traffico, si sono dimostrate insufficienti a recepire l'elevato numero di passeggeri in arrivo e partenza. In conseguenza di ciò si è optato per un piano di crescita moderata al fine di non stressare ulteriormente le già precarie infrastrutture e si è concentrata l'attenzione verso una sostanziale crescita nell'anno 2016.

- Apertura da parte del vettore EasyJet di una nuova rotta per Bristol con 2/3 frequenze settimanali durante la stagione estiva;
- Lancio di una nuova rotta con 1 frequenza settimanale per Varsavia da parte di Wizzair durante la summer;
- Inaugurazione del nuovo volo annuale bisettimanale per Vienna dal 30 marzo 2015 da parte del vettore Niki;
- Inaugurazione del nuovo volo bisettimanale per Cagliari da giugno a settembre da parte di Volotea;
- Apertura di una nuova rotta con 1 frequenza settimanale per Madrid da parte di Norwegian durante la stagione estiva;
- Aumento delle frequenze dei voli per Instanbul da 4 settimanali a 1 giornaliera da parte del vettore Turkish Airlines a partire da aprile 2015;
- Incremento di tre frequenze settimanali per Zurigo da parte del vettore Edelweiss;
- Aumento di 2 frequenze settimanali sulla tratta Catania/Amsterdam del vettore Transavia;
- Estensione di 2 mesi dell'operativo per Atene di Aegean Airlines che ha operato da giugno a settembre con 3 frequenze settimanali;
- Incremento di 2 frequenze settimanali dei voli per Malta da parte di Air Malta dalla summer 2015;
- Inaugurazione da parte del vettore Blue Air di una nuova rotta stagionale per Bacau da fine giugno a metà settembre con 2 frequenze settimanali;
- Inaugurazione delle nuove rotte per Rhodi, Creta e Spalato con una frequenza settimanale da luglio a settembre da parte del vettore Vueling.

Nonostante l'inaugurazione delle suddette nuove tratte e l'incremento di frequenze, l'anno 2015 ha visto una leggera contrazione del traffico passeggeri (-2,7%) che si concentra tutta nel traffico nazionale ed è dovuta a più elementi congiunturali verificatisi nell'anno, tra i quali, prioritariamente:

- La ridotta operatività (al 60%) dello scalo romano di Fiumicino in piena stagione summer, dai primi di maggio a fine luglio, che ha provocato una notevole riduzione dei voli programmati da Alitalia, Ryanair e Vueling sulla trafficatissima tratta Catania-Roma, che da diversi anni si conferma al primo posto nazionale per numero di passeggeri;
- L'interruzione piano nazionale dell'operatività di Air One in conseguenza delle scelte operate con il nuovo piano industriale di Alitalia;
- Il forte ridimensionamento, sul piano nazionale, delle attività di Meridiana.

Traffic and Destinations - 2015

2015 represented a period of consolidation of the traffic acquired during the previous year and a period of planning and preparation for enlargement of the existing infrastructure which, due to the quick growth of traffic, have proved insufficient to support the high number of incoming and outcoming passengers. As a consequence of this a moderate growth plan was decided upon in order not to further stress on the current precarious infrastructure and to focus attention towards a substantial growth in the 2016.

- Opening by the carrier EasyJet for a new route to Bristol with 2/3 weekly flights during the summer season;
- Launch of a new route with one weekly flight to Warsaw by Wizzair during the summer;
- Opening of the new annual (2 times a week) flight to Vienna from 30 March 2015 by the carrier Niki;
- Opening of the new twice-weekly flight to Cagliari from June to September by Volotea;
- Opening a new route with one week for Madrid by Norwegian during the summer season;
- Increasing the frequency of flights to Istanbul from 4 weekly to once a day by the carrier Turkish Airlines in April 2015;
- Increasing to operating three weekly flights to Zurich by the carrier Edelweiss;
- Increasing to 2 flights per week on the route Catania / Amsterdam by Transavia carrier;
- 2-month extension of the operating flight to Athens by Aegean Airlines which operated from June to September with 3 weekly flights;
- Increasing in 2 weekly Malta flights by Air Malta from the summer 2015;
- Opening by the carrier Blue Air of a new seasonal route to Bacau from late June to mid-September with 2 weekly flights;
- Opening of new routes to RHODI, Crete and Split with a weekly basis from July to September from the carrier Vueling.

Despite the opening of these new routes and increasing number of flights, the year 2015 saw a slight drop in passenger traffic (-2.7%), which is concentrated all in national traffic, and due to several economic factors that have occurred in 2015, including, primarily:

- The reduced operation (60%) of the Fiumicino airport in Rome during the summer season, from early May to late July, which caused a significant reduction of scheduled flights by Alitalia, Ryanair and Vueling on the very busy route Catania-Roma, which for several years was confirmed to be the first national ranking route by number of passengers;
- The interruption of domestic operations from Air One as a result of the choices made with the new business plan of Alitalia;
- The sharp decline at the national level, of the activities of Meridiana.

"Nel 2015 abbiamo iniziato la nostra avventura Social" *"In 2015 we started our adventure in the Social network"*

“SAC e Sac Service offrono costantemente assistenza gratuita ai passeggeri a ridotta mobilità” "SAC and Sac Service constantly offer free assistance to passengers with reduced mobility" (PRM)

La nostra politica della Qualità

SAC S.p.a, gestore dell'aeroporto di Catania, prosegue ed intensifica la sua politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri, in quanto gli stessi rappresentano alcuni dei più importanti focus aziendali. Nella nostra Politica della Qualità ci impegniamo ad erogare servizi di eccellenza nelle attività del Gestore aeroportuale, interagendo e coinvolgendo attivamente tutti gli "stakeholders" aeroportuali sia commerciali che istituzionali; istituendo nuove figure, i Terminal Manager, che hanno il fondamentale ruolo di una costante supervisione e assistenza al passeggero; monitorando, prevedendo e risolvendo tutte le possibili cause di disservizio, anomalie o reclami derivanti dal mancato funzionamento dell'infrastruttura o da cause contingenti; impegnandoci a rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane, verificandone l'efficacia in relazione ai servizi erogati e alla conformità alle procedure; monitorando costantemente gli indicatori della Qualità erogata e percepita, analizzando i risultati affinché si possano individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali. Abbiamo redatto la Carta dei Servizi 2016 secondo le indicazioni fornite dalla nuova GEN 06/2014, dalla GEN-02A/2014, nonché dalle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007. I dati riportati sono frutto dei sondaggi di Customer Satisfaction su un campione di 2.915 passeggeri, in arrivo e partenza da Fontanarossa, effettuati da parte della Ipothesi s.r.l. (Società Certificata ISO9001:2008, per indagine di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) e dal monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo (attesa coda ai check-in, alle biglietterie, al controllo radiogeno, attesa imbarco/sbarco, riconsegna bagagli, ecc.) per un totale di 875.073 rilevazioni effettuate nel corso del 2015. I tempi di attesa hanno centrato la quasi totalità degli obiettivi prefissati.

Our Quality Policy

SAC S.p.A., Catania airport manager, continues and strengthens its policy to improve infrastructure, passengers quality services, because passengers represent the most important business focus. In our Quality Policy we are committed to deliver excellent services in the activities of the Airport Manager, interacting and involving all airport "stakeholders", commercial and institutional; designating new figures, the Terminal Manager, who have the fundamental role of a constant supervision and assistance to the passenger; monitoring, preventing and solving the most part of inefficiency, irregularities or claims due to infrastructure malfunction or contingent causes; committing ourselves to enhancing the efficiency of the organization through training, upgrading and qualification of human resources, monitoring its effectiveness in relation to the services provided and compliance with procedures; monitoring constantly the indicators of the delivered and perceived quality, analyzing the results so as to identify actions or opportunities for further improvement of business performance. We drafted the Services Charter 2016 in according to the informations provided by the new GEN 06/2014, the GEN-02A / 2014, as well as by the UNI EN ISO 9001: 2008, UNI EN ISO 14001: 2004 and OHSAS 18001: 2007. The data obtained derive from the surveys carried out by Customer satisfaction on a sample of 2.915 passengers arriving and departing from Fontanarossa. They were carried out by the Ipothesi LTD (Company Certified ISO9001: 2008 for Customer Satisfaction survey and monitoring of the Service Charter). The monitoring of the execution time of airport services (waiting queue to check in, at the ticket office, at the X-ray control, boarding time / debarking, return luggage, etc.) for a total of 875.073 checks is measured over 2015. Waiting times have hit almost all of the goals.

"A luglio del 2015 abbiamo inaugurato Norma – L'officina delle eccellenze" *"In July 2015 we opened Norma – "The workshop of excellence"*

Indicatori Qualità Quality Indicator

Sicurezza del viaggio Travel security

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Perception on overall safety levels on people and hand luggage checks	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,1%	**94,3%**

Sicurezza personale e patrimoniale Luggage contents and personal safety in the airport

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception on overall personal and luggage contents safety levels in the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96%	**94,5%**

Regolarità e puntualità del servizio (e puntualità dei mezzi) Consistency and punctuality of the service (punctuality of flights)

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Puntualità complessiva dei voli Total punctuality of flights	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza % on time flight/total departure flights	30,1%	**30,5%**
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati)di competenza dello scalo Total of lost luggage on departure (luggage not loaded) when due to the administrator	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza N° lost luggage / 1000 passengers on departure	0,68‰	**0,9‰**
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m Waiting time for the first luggage delivery from the block-on of the a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block on of the a/m to the delivery of the first luggage in 90% of cases	25'	**24'**
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m Waiting time for the last luggage delivery from the block-on of the a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block on of the a/m to the delivery of the last luggage in 90% of cases	35'	**34'**
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board to disembark the first passenger	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block-on in 90% of the cases	2'30''	**2'30''**
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Total perception of the regularity and punctuality of services received in the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92%	**96%**

"L'aeroporto di Fontanarossa dista circa 6 km dal centro di Catania" "The Fontanarossa airport is about 6 km from the city center of Catania"

Pulizie e condizioni igieniche Cleaning and hygiene conditions

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of cleaning and functioning of the toilets	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	75%	**80%**
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of cleaning level in the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%	**90,3%**

Comfort nella permanenza in aeroporto Airport comfort

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of availability of trolleys	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	89%	**89,5%**
Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) Perception efficiency of transport systems for passengers (escalators , elevators, people mover, etc.)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	89%	**93%**
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Perception of efficiency of air conditioning	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95%	**95,2%**
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of comfort level in the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	93%	**93,2%**

Servizi aggiuntivi Other services

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception of wi-fi access in the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	58%	**60%**
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni,ove presenti Perception of availability of stations for charging mobile / laptop, in public areas, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	57%	**60%**
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of airport and bars opening times	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree % of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas	99%	**99%**
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of adequacy of smoking rooms, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	NO	
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of availability of free drinkable water, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	NO	
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/prices of stores and news stand	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	91%	**91,2%**
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti Perception of availability/quality/prices of cafès and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	83%	**85,6%**
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Perception of availability of drinks machines/snack machines, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	70%	**70,2%**

"In Sicilia sono presenti 6 siti UNESCO" "In Sicily there are 6 UNESCO sites"

Informazione alla clientela Information to the customers

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Sito web di facile consultazione e aggiornato Perception of wi-fi access in the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88%	**90%**
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of effectiveness of info points existing	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%	**92%**
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of clear, comprehensive and effectiveness of internal signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95%	**95,2%**
Percezione sulla professionalità del personale(info point, security) Perception of staff professional competence (info point, security)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95%	**95,2%**
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) Total perception of effectiveness, accessability of information services to the public (monitor, announcements, internal signposting)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	91%	**91,5%**

Servizi sportello/varco Counter services/ control

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket office	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88%	**88,2%**
Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'33''	**13'55''**
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	91%	**91,2%**
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security controls	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	9'	**9'30''**
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of the waiting time at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88%	**89%**

Integrazione modale Modal integration

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 TARGET 2016
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of clear, comprehensive and effectiveness of external signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85%	**86%**
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of city/airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	84%	**84,2%**

"Longitudine di Fontanarossa: 15° 03' 59.04'' E – Latitudine 37° 28' 00.41'' N" "Fontanarossa Longitude: 15 ° 03 '59.04' 'E - Latitude 37 ° 28' 0:41 '' N"

“Il tempo di volo da Catania a Roma Fiumicino è mediamente di 50 minuti” *"The flight time from Catania to Rome Fiumicino is an average of 50 minutes"*

I nostri passeggeri PRM

La S.A.C. S.p.a. ai passeggeri con speciali esigenze di assistenza riserva particolare attenzione: ha delegato alla Società Sac Service srl il servizio di assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, con l'obiettivo di rendere la permanenza in aeroporto il più confortevole e positiva possibile e di garantire livelli di servizio superiori a quelli della normativa europea di riferimento, attraverso l'applicazione di apposite procedure, servizi dedicati e personale adeguatamente formato; ha inoltre dedicato un'area all'interno del proprio sito internet: www.aeroporto.catania.it/prm sviluppato secondo i canoni di accessibilità previsti dalla Legge Stanca; ha garantito un servizio di assistenza nel rispetto della sicurezza e dei tempi, così da rendere confortevole l'esperienza di chi viaggia; ha dedicato due sale d'attesa (Sala Amica), ubicate una nella hall partenze e l'altra in sala imbarco, dove il passeggero a ridotta mobilità riceve un servizio qualificato in un ambiente accogliente e confortevole.

Il servizio PRM è erogato esclusivamente a titolo gratuito ed è contattabile via e-mail all'indirizzo prm@aeroporto.catania.it

La SAC, nel corso del 2015, ha assistito a Catania 56.161 passeggeri a mobilità ridotta di cui circa il 33,27% risulta non prenotato. L'ottimo livello di qualità del servizio PRM è confermato da un apposito sondaggio sui servizi dedicati e sull'accessibilità dell'aerostazione. I risultati evidenziano una soddisfazione dell'utenza PRM sul servizio fruito pari al 98,7%.

Si è avvalsa della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2008, per indagine di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) per somministrare 228 questionari di customer satisfation ed ha rilevato dal sistema informatico di gestione PRM 41.507 rilevazioni dei tempi di attesa.

Our passengers PRM

S.A.C. S.p.a. takes care of passengers with special needs. It has delegated to the Sac Company Service Ltd the service of assistance to passengers with reduced mobility, with the aim of making the time at the airport as comfortable and positive as possible and to guarantee higher service levels than those of the European reference standard, through the application of appropriate procedures, dedicated and properly trained staff. The company (SAC) has also dedicated an area within their website: www.aeroporto.catania.it/prm developed according to the rules of accessibility provided by the Stanca Law; It guaranteed a service in respect of safety and timing, as well as to make the travelling experience comfortable. It devoted two waiting rooms (Sala Amica), located in a departure lounge and the other in the boarding lounge, where the passengers with reduced mobility receive quality service in a warm and comfortable environment.

PRM service is provided free of charge and can be reached via e-mail at prm@aeroporto.catania.it

SAC, during 2015, assisted in Catania 56 161 passengers with reduced mobility, of which about 33.27% did not book the service. The excellent quality of the PRM service is confirmed by a specific survey on dedicated services and accessibility of the airport. The results show a PRM user satisfaction with the service received at 98.7%.

The SAC asked a consultant job to Ipothesi company LTD (ISO9001 certified Company: 2008 for Customer Satisfaction survey and monitoring the Service Charter) to administer 228 questionnaires of customer satisfaction and the PRM Management Information System detected 41,507 of waiting times.

"All'esterno (nella rampa delle partenze) è consentito soltanto un rapido scarico bagagli e passeggeri. Non è consentita la sosta." "Outside (in the ramp of departures) is only allowed a rapid unloading of baggage and a long term parking is not allowed. "

Indicatori PRM PRM indicators

Il Doc. 30 ECAC obbliga il gestore, a Catania SAC Spa, previo accordo con il Comitato Utenti, al raggiungimento di valori minimi e pertanto migliorabili di qualità.

Doc. 30 ECAC obliges the operator, in Catania SAC Spa, by agreement with the Committee Members, to the achievement of minimum values and therefore improvable quality.

In sintesi: Summary:

Indicatore	Target Doc. 30 ECAC	Target migliorativo SAC
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri	< 9 minuti per l'80% dei passeggeri < 15 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri
Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 11 minuti per il 90% dei passeggeri < 18 minuti per il 100% dei passeggeri
Per PRM arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri

Indicator	Target Doc. 30 ECAC	SAC Improvable Target
PRM passengers on departure with a pre-notice: waiting time to receive the assistance in one of the designated points of the airport, in case of pre-notice	< 10 minutes for 80% of the passengers < 20 minutes for 90% of the passengers < 30 minutes for 100% of the passengers	< 9 minutes for 80% of the passengers < 15 minutes for 90% of the passengers < 20 minutes for 100% of the passengers
PRM passengers on departure without a pre-notice: waiting time to receive the assistance in one of the designated points of the airport, once they register their presence	< 25 minutes for 80% of the passengers < 35 minutes for 90% of the passengers < 45 minutes for 100% of the passengers	< 20 minutes for 80% of the passengers < 25 minutes for 90% of the passengers < 40 minutes for 100% of the passengers
PRM passegers on arrival with a pre-notice: waiting time on board to disembark the PRM, after the last passenger desembarks	< 5 minutes for l'80% of the passengers < 10 minutes for 90% of the passengers < 20 minutes for 100% of the passengers	< 5 minutes for 80% of the passengers < 11 minutes for 90% of the passengers < 18 minutes for 100% of the passengers
PRM passegers on arrival without a pre-notice: waiting time on board to disembark the PRM, after the last passenger disembarks	< 25 minutes for 80% of the passengers < 35 minutes for 90% of the passengers < 45 minutes for 100% of the passengers	< 20 minutes for 80% of the passengers < 25 minutes for 90% of the passengers < 40 minutes for 100% of the passengers

"Fontanarossa in codici: codice aeroporto IATA – CTA; codice aeroporto ICAO – LICC" "Fontanarossa in codes: airport code IATA - CTA; airport code – ICAO- LICC "

Efficienza dei servizi di assistenza Effectiveness of assistance services

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MESURES	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 GOALS 2016
Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenoti fica PRM passengers on departure with a pre-notice: waiting time to receive the assistance in one of the designated points of the airport, in case of pre-notice	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of the cases	12'	**12'**
Per PRM in partenza senza prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza PRM passengers on departure without a pre-notice: waiting time to receive the assistance in one of the designated points of the airport, once they register their presence	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of the cases	13'	**13'**
Per PRM arrivo con prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero PRM passegers on arrival with a pre-notice: waiting time on board to disembark the PRM, after the last passenger disembarks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of the cases	9'	**10'**
Per PRM in arrivo senza prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero PRM passegers on arrival without a pre-notice: waiting time on board to disembark the PRM, after the last passenger disembarks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of the cases	12'	**15'**

Sicurezza per la persona (safety) Personal Safety

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MESURES	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 GOALS 2016
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Perception on the status and functionality of vehicles/supplied equipment	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	98,1%	**98,2%**
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of training staff	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	99,1%	**99,1%**

Informazioni in aeroporto Information in the airport

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MESURES	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 GOALS 2016
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: number of essential information accessible to audio, visual and motor disabled compared to the total number of essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible on the total number of essential information	97,5%	**97,5%**
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Completeness: the number of information and instructions relating to the offered services, available in an accessible format related to the total number	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information / instructions, on services in accessible format on the total number of information / instructions	99%	**99,1%**
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception on the effectiveness and accessibility of informations, communications and internal airport signposting	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	96,3%	**91,5%**

Per il 2016 prevediamo una crescita dell'1,8% di passeggeri in transito a Catania" "For 2016 we expect a 1.8% growth of passengers in transit in Catania"

Comunicazione con i passeggeri Communication with passengers

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MESURES	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 GOALS 2016
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Number of answer on time over the total number of information requests received	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % Responses on time over the total number of requests	99%	**99,1%**
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received over the total PRM traffic	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % complaints received on the total PRM traffic	1%	**0,8%**

Comfort in aeroporto Comfort in the airport

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MESURES	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 GOALS 2016
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception on the effectiveness of assistance to PRM	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	99,1%	**99,1%**
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. Perception on the level of accessibility and usability of airport infrastructure: parking, intercoms call, dedicated rooms, toilets, etc.	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	91,2%	**91,4%**
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception on the dedicated spaces for the PRM parking of PRM (Sala Amica)	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	92,8%	**93%**

Aspetti relazionali e comportamentali Relational and behavioral aspects

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MESURES	RISULTATO 2015 RESULT 2015	OBIETTIVO 2016 GOALS 2016
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale Perception on staff courtesy (infopoint, security, dedicated staff to special assistance	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	98,2%	**98,4%**
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception on the professionalism of the dedicated staff to the delivery of special assistance to PRM	% PRM soddisfatti % PRM satisfied	98,2%	**98,4%**

"Il 13 settembre 2007 la SAC ha ottenuto da ENAC la concessione quarantennale della gestione totale dell'aeroporto" "On September 13, 2007, the SAC has obtained from the Civil Aviation Authority the authorization of the total management of the airport for forty years"

Assistenza clienti

Il nostro Customer Service cura i rapporti con gli utenti caso per caso, tramite informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ai nostri utenti un trattamento in linea con i principi enunciati da “La Carta dei Diritti del Passeggero”(vedi pag. 57).

Inviateci i Vostri suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni, reclami o apprezzamenti per aiutarci ad attuare la nostra politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La nostra gestione reclami assicura, entro 30 giorni, ad ogni segnalazione e reclamo proveniente dalla clientela un opportuno riscontro, verifica delle non conformità e, se necessario, adeguata azione correttiva.

È fondamentale specificare il Vostro nominativo e un Vostro recapito, in modo da consentirci di contattarvi per i dovuti chiarimenti e/o risposte.

Per consentirvi di comunicare con noi in maniera diretta e nel più breve tempo possibile, sono a Vostra disposizione:

- il centralino allo **+39 095 7239111** (seguire la guida vocale)
- l’indirizzo info@aeroporto.catania.it che fornisce informazioni all’utenza su qualsiasi richiesta (trasporti, logistica, servizi in aeroporto, operatività dei voli, etc.)
- il sito internet www.aeroporto.catania.it
- tramite posta scrivendo a: **SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA**
- gli indirizzi e-mail: customercare@aeroporto.catania.it ; qualita@aeroporto.catania.it
- tramite fax al numero **+39 095-7239816.**

“I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03”

Customer Service

Our Customer Service takes care of relations with the customer on a case by case through informations, clarification and guidance on current standards and provides to our customers a treatment coherent with the principles set by "Passengers’ Bill of Rights" (see p. 57).

Send us your suggestions, reports of malfunctions, claims or thanks improve the quality of services offered.

Our complain management process makes sure that, within 30 days of every comment or complaint from the customer, we provide an appropriate response, including verification of non-compliance and provide an appropriate corrective action.

It is essential to specify your name and your address, so that we can contact you for clarification and / or answers.

To allow you to communicate with us, you have at your disposal:

• switchboard at +39 095 7239111 (follow the voice prompts)

• info@aeroporto.catania.it address that provides information to users on any request (transport, logistics, airport services, flight operations, etc.)

• website www.aeroporto.catania.it

• mail by writing to: SAC S.P.A. Customer Service, Catania Fontanarossa Airport, 95121 CATANIA

•e-mail addresses: customercare@aeroporto.catania.it; qualita@aeroporto.catania.it

• fax to +39 095-7239816.

"The data received will be treated in accordance with Legislative Decree no. 196/03"

“La prima aerostazione è costata oltre 120 milioni di lire” *"The first terminal has cost more than 120 million Italian lire"*

Guida ai Servizi 2016

Vivere l'aeroporto di Catania:

- Come raggiungerci pag. 24
- Dove parcheggiare pag. 28
- Rent a car pag. 30
- Help Desk, Informazioni turistiche e Social Network pag. 31
- Associazioni consumatori pag. 33
- Contatti e informazioni utili pag. 34
- Servizi aeroportuali pag. 35
- Servizi ai Prm pag. 41
- Servizio Tax Free pag.42

Viaggiare:

- Bagagli e controlli Security pag. 43
- Il trasporto dei liquidi pag. 45
- Articoli proibiti pag. 46
- Bagagli Particolari pag. 47
- Documenti di viaggio pag. 48
- Minori non accompagnati pag. 50
- Animali al seguito pag. 53
- La carta dei diritti del Passeggero pag. 55

Services Guide 2016

Living Catania airport:

- How to get to the airport.24
- Where you can park p. 28
- Car Rental p.30
- Help Desk, Tourist Information and Social Network p.31
- Cunsomer Associations p.33
- Useful numbers and informations p. 34
- Airport Services p.35
- Services for Prm p. 41
- Tax Free Service p.42

Travel:

- Luggage and Security checks p. 43
- Transport of liquids p. 45
- Forbidden Items p. 46
- Special baggage p. 47
- Travel documents p. 48
- Unaccompanied Minors p. 50
- Pets & Animals p. 53
- Passengers' Bill of Rights p.55

"La vecchia aerostazione Morandi prende il nome dall'ingegnere che ha curato la progettazione" "The old airport Morandi takes the name of the engineer who realized the design"

Vivere l’aeroporto di Catania Living Catania airport

Come raggiungerci se arrivi in: How to get to the airport if you arrive by:

Nave Ship

L’aeroporto è collegato al Porto di Catania (www.porto.catania.it), grazie al servizio bus dell’AMT Alibus Shuttle.

Autorità portuale tel.+39 095 535888
Capitaneria di porto tel. +39 095 7474111

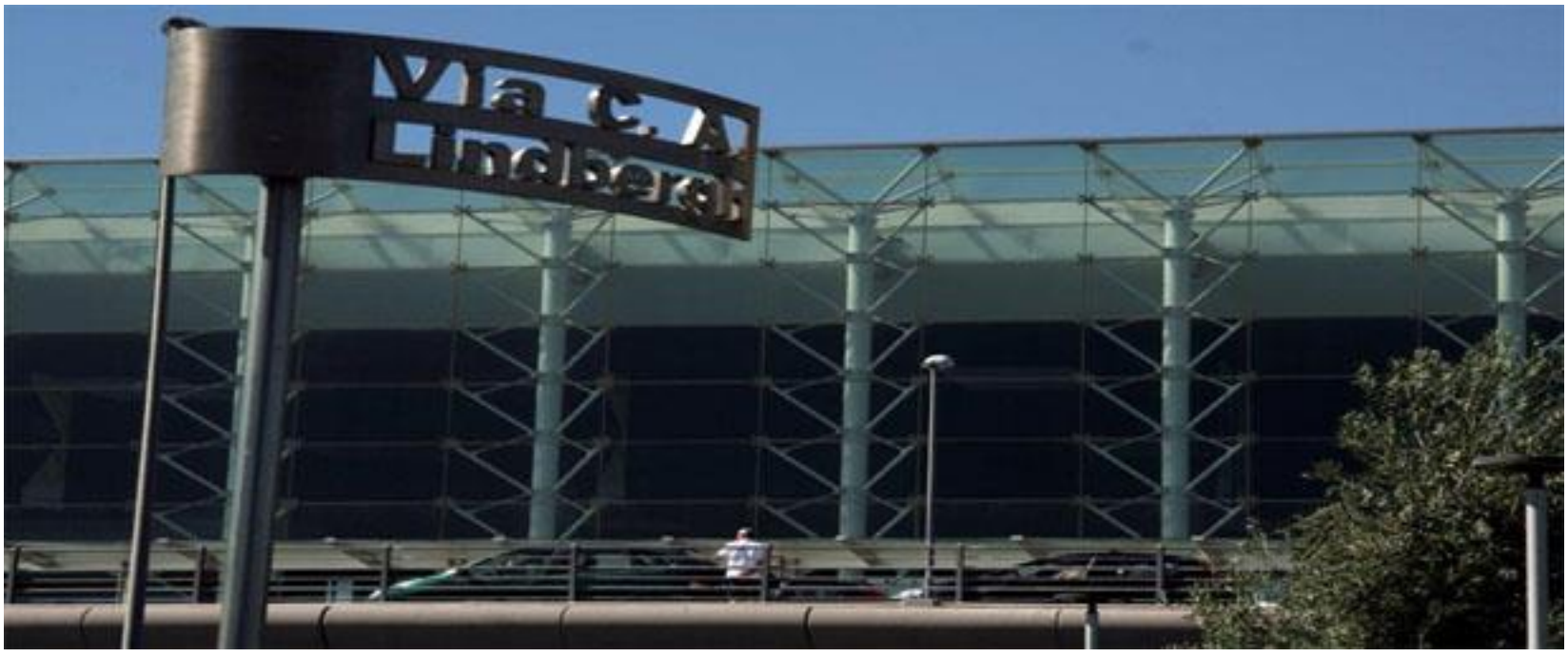
The airport is connected to the port of Catania (www.porto.catania.it), thanks to the bus AMT Alibus Shuttle.

Port Authority tel. + 39 095 535888
Harbour Master tel. +39 095 7474111

Treno Train

L’aeroporto di Catania è collegato con il resto della Sicilia e con la penisola grazie a **Trenitalia tel. 892021** (www.trenitalia.com). Per raggiungere la stazione ferroviaria è possibile utilizzare il servizio dell’AMT - Alibus Shuttle con partenze ogni 25 minuti.

Catania airport is connected with the rest of Sicily and the peninsula with Trenitalia tel. 892021 (www.trenitalia.com). To reach the railway station you can use the AMT - Alibus shuttle service running every 25 minutes.



“Nel 1912 Giuseppe Leonardi atterra nel campo di Fontanarossa con il suo biplano trasformandolo in aeroporto” "In 1912 Giuseppe Leonardi lands in Fontanarossa with his biplane turning it into an airport"

Autobus Bus

Gli autobus da/per Catania Fontanarossa:

Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito www.amt.ct.it) tel. 800018696 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti - dalle ore 04,40 alle ore 24,00 - I ticket di viaggio si possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo – costo € 4).

Etna trasporti – www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 (Collega **Fontanarossa** con Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, **Ragusa**, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, **Siracusa**, Valguarnera, Vizzini)

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Collega **Fontanarossa** con **Agrigento**, **Caltanissetta**, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino)

Sais autolinee - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020 (Collega **Fontanarossa** con **Messina**, **Enna**, **Palermo**, Termini Imerese)

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 530396 (Collega **Fontanarossa** con Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, **Siracusa**)

AST - www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) - tel. +39 095 7230511 – e-mail info@astsicilia.it (Collega **Fontanarossa** con Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone,, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

Circumetnea - www.circumetnea.it – (littorina (trenino) – bus - metropolitana) – tel. +39 095 541250 – (Collega **Fontanarossa** (dalla stazione centrale con l'Alibus) con Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Bronte, Linguaglossa, Fiumefreddo e molti altri)

Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com - tel. +39 090 673782 (Collega **Fontanarossa** con Milazzo porto e le Isole Eolie)

Giamporcaro – tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (Collega **Fontanarossa** con l'aeroporto di Comiso)

Buses to / from Catania Fontanarossa:

Alibus Shuttle - (consult timetables and routes on www.amt.ct.it site) tel. 800018696 (connects the airport to the city center every 25 minutes - from the hours 04.40 am to 12 am hours - The travel ticket can be purchased at Ticket SAIS outside the terminal and / or on board - cost € 4) .

Etna trasporti - www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) - tel. +39 095 530396 (It Connects Fontanarossa to Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo, Marina di Ragusa, Militello Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce Camerina, Taormina, Sigonella, Syracuse, Valguarnera, Vizzini)

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) - tel. +39 095 536201 (It Connects Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Sommatino)

Sais bus - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 536168/800211020 (It Connects Fontanarossa to Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 530396 (It connects Fontanarossa Connect to Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo, Regalbuto, Syracuse)

AST - www.aziendasicilianatrasporti.it - Via S. G. The Rena, 25 (CT) - tel. +39 095 7230511 - email info@astsicilia.it (It connects Fontanarossa to Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone , Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

Circumetnea - www.circumetnea.it - (train) - Bus - Metro) - tel. +39 095 541250 - (It connects Fontanarossa (from the central station by Alibus) to Adrano, Misterbianco, Paterno', Randazzo, Bronte, Linguaglossa, Fiumefreddo and many more)

Giuntabus - www.giuntabustrasporti.com - tel. +39 090 673782 (It connects Fontanarossa to the port of Milazzo and the Aeolian Islands)

Giamporcaro - tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (It connects Fontanarossa to Comiso airport)

"L'aerodromo militare di Catania è stato inaugurato l'11 maggio del 1924 da Benito Mussolini" "The Catania military airfield was inaugurated on 11 May 1924 by Benito Mussolini"

Taxi

È possibile raggiungere o lasciare l'aeroporto di Catania in taxi autorizzati (vetture bianche con tassametro) disponibili all'esterno della zona arrivi del terminal.

Radio Taxi tel. +39 095 330966 www.radiotaxicatania.org/it (servizio h24)

Tariffe a partire da 18 € (dall'aeroporto fino a Catania - Piazza Duomo - oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione)

Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 www.6188.it (servizio h24)

Tariffe a partire da 18 € (per Catania città in base alla zona di destinazione)

You can arive or leave Catania airport by taxi (white vehicles with a taximeter) available outside terminal arrivals.

Radio Taxi tel. +39 095 330966 www.radiotaxicatania.org/it (24 hour service)

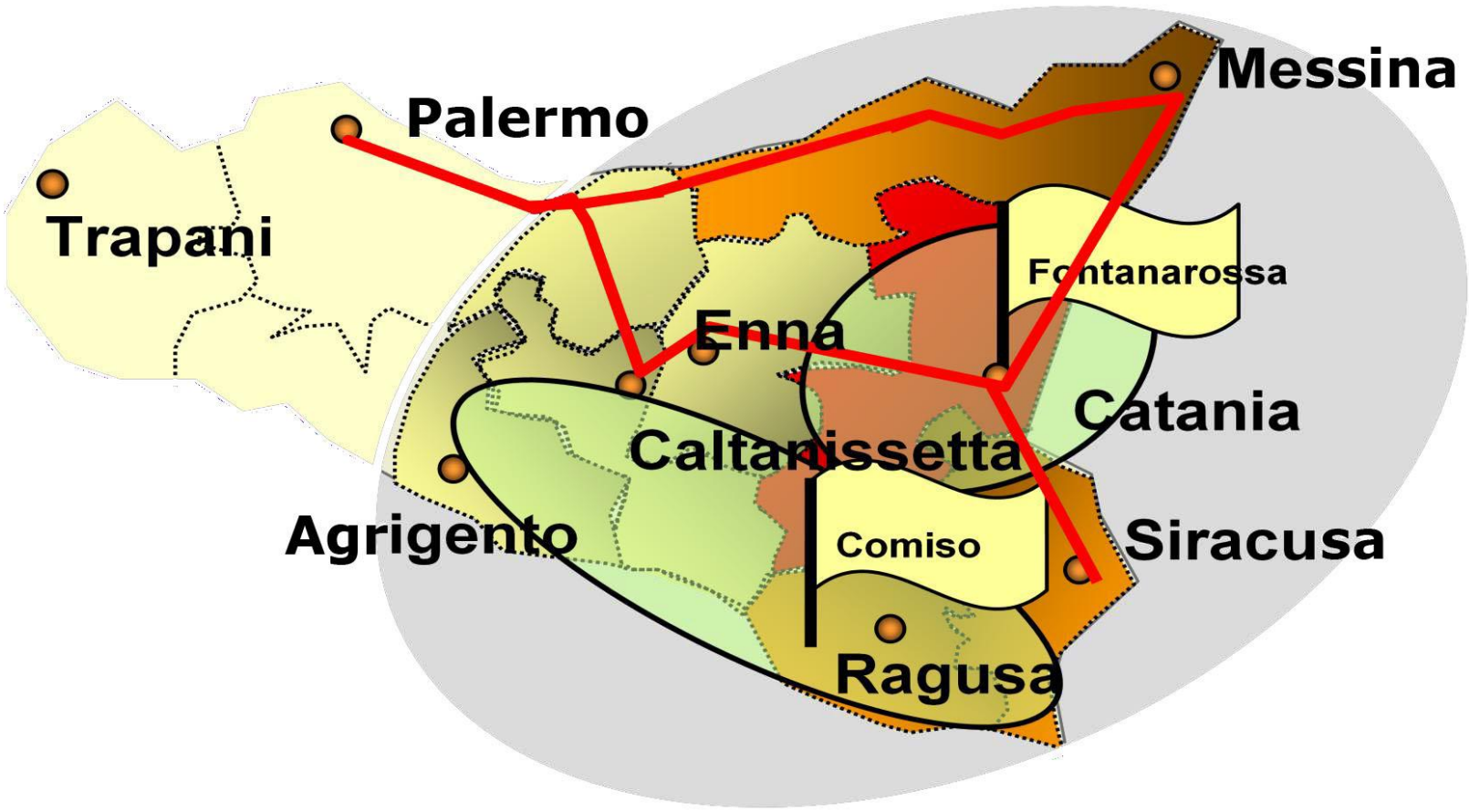
Rates from 18 € (from the airport to Catania - Duomo Square - beyond this limit rates increase based on the destination area)

Sat Taxi Service tel. + 39 095 6188 www.6188.it (24h service)

Rates from 18 € (Catania city based on the destination area)

"L'Aeroporto di Catania serve 18,3 mila km²" "The Catania Airport serves 18,3 km²"

Auto Car



Principali distanze chilometriche da/per Catania Main distances in km from/to Catania	
Etna 26 km	Caltanissetta 110 km
Taormina 51 km	Milazzo 129 km
Bronte 56 km	Tindari 149 km
Siracusa 60 km	Agrigento 168 km
Caltagirone 69 km	Cefalù 182 km
Enna 85 km	Palermo 209 km
Noto 93 km	Sciacca 233 km
Messina 94 km	Selinunte 269 km
Piazza Armerina 94 km	Trapani 317 km
Ragusa 104 km	Marsala 333 km

“Il 16 aprile 1948, alla vigilia delle prime elezioni libere in Italia, Alcide De Gasperi pone la prima pietra dell’aerostazione” "On April 16, 1948, on the eve of the first free elections in Italy, Alcide De Gasperi, put the first stone of the airport"

Dove parcheggiare

I nostri Parcheggi

I nostri parcheggi sono al momento 3 e sono raggiungibili comodamente a piedi. Sono due di sosta breve, P1 e P2 e uno di sosta breve/lunga, P4.
Ogni parcheggio è dotato, all'ingresso, di cassa automatica per il pagamento e nel P4 oltre la cassa automatica c'è anche quella presidiata da un operatore h24.

P1 (SOSTA BREVE) N. 98 STALLI DI CUI N. 1 PER DISABILE
P2 (SOSTA BREVE) N. 220 STALLI DI CUI N. 4 PER DISABILI
P4 (SOSTA BREVE/LUNGA) N. 620 STALLI DI CUI N. 20 PER DISABILI

Le nostre tariffe e le modalità sono pubblicate all'esterno di ogni parcheggio e sul sito internet www.aeroporto.catania.it
www.sacservice.it
Contatto telefonico: +39 095 349770

Where you can park

Our parking spaces

At the moment our parkings are 3. They can be easily reached on foot. Two are for short term parking , P1 and P2, and one for a short / long term parking, P4 .
At the entrance, each parking lot has an automatic pay machine and in P4, near the automatic pay machine, there is also a parking attendant 24 hours a day.

P1 (SHORT STAY PARKING) No. 98 stalls OF WHICH No. 1 FOR DISABLED
P2 (SHORT STAY PARKING) No. 220 stalls OF WHICH No. 4 FOR DISABLED
P4 (SHORT / LONG STAY PARKING) No. 620 of which No. 20 FOR DISABLED

Our rates and methods are published outside of each parking and on the website www.aeroporto.catania.it
www.sacservice.it
Contact phone: +39 095 349770

"L'Aeroporto di Catania serve 3,4 milioni di abitanti" "The Catania Airport serves 3.4 million inhabitants"

Domande Frequenti (FAQ)

- Come faccio a sapere se nei parcheggi ci sono posti disponibili?

Ogni area di sosta è dotata di un portale informativo con display luminoso che indica la quantità di posti auto a disposizione.

- Se perdo il gettone di ingresso al parcheggio cosa devo fare e quanto costa?

Occorre pagare il costo del gettone (€12) più la sosta (si risale all'orario d'ingresso tramite le telecamere).

- C'è un tempo di sosta gratuita?

I nostri parcheggi permettono una sosta gratuita di 20 minuti.

- Se lascio l'auto per più di 12 ore nei parcheggi a sosta breve cosa succede?

Sarà addebitata una penale pari a € 20 per ogni giorno di sosta a partire dal giorno stesso di ingresso nel parcheggio.

- Quanto tempo ho per uscire dal parcheggio dopo aver pagato la sosta?

I nostri parcheggi permettono una sosta gratuita di 20 minuti. L'automobilista comunque ha 20 minuti a disposizione per uscire dal parcheggio P4 dopo aver pagato la sosta e 10 minuti per uscire dai parcheggi P1 e P2.

- Posso prenotare il posto auto?

No, non è prevista la prenotazione.

- Il parcheggio è custodito?

No, il parcheggio non è custodito

Frequently Asked Questions (FAQ)

• How do I know if there is any place available in car parking ?

Every park area is equipped with an information portal with a bright display that indicates the number of parking spaces available.

• If I lose the token for the parking lot what should I do and how much does it cost?

You must pay the cost of the token (€ 12) plus the stop (we can see the arrival time through the cameras).

• Is there any free parking time?

Our parking lots allow a free 20-minute stop.

• What happens If you leave your car for more than 12 hours in a short stay parking?

A € 20 fee will be charged for each parking day, starting from the day of entry into the car parking.

• How much time do I have to exit the car parking area after paying?

Our parking cars allow a free 20-minute stop. The driver still has 20 minutes to exit the parking car P4 after paying the parking and 10 minutes to exit the P1 and P2 parking cars.

• Can I book a parking lot?

No, there isn't any reservation.

• Is it a secure car parking ?

The car parking is unattended.

"La prima aerostazione civile di Fontanarossa è stata inaugurata a dicembre del 1950" *"The first Fontanarossa civil air terminal was opened in December 1950"*

Autonoleggi Car Rental

Al Piano terra – arrivi - all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car mentre i parcheggi (R1- Hertz e R2 – tutti gli altri) si trovano all'esterno.

On the ground floor - Arrivals - inside the airport you can find the car rental offices contact offices of rent a car while car parking (Hertz R1 and R2 – and many others) are outside.

	AP TRANSFERS S.R.L.	+39 095 9890381 / +39 348 5583296
	FORZESE AUTONOLEGGIO	+39 095 7233012
	HERTZ ITALIANA S.R.L.	+39 095 341595
	HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.	+39 095 346769 / +39 334 6646256
	HOLLYWOOD RENT A CAR	+39 095 530594
	ITALY CAR RENT	+39 095 7232932
	LOCAUTO RENT - ENTERPRISE	+39 095 346893

"Winston Churchill con la moglie Clementine sbarcano a Fontanarossa nell'aprile del 1953" "Winston Churchill and his wife Clementine landing at Fontanarossa in April 1953"

Il nostro Help Desk Ours Help Desk

E’ stato attivato, in area arrivi dell’aerostazione, un help desk con personale presente h16 al fine di fornire ai passeggeri informazioni sui voli in arrivo e partenza e informazioni sui diversi servizi disponibili al pubblico in aerostazione.

The Help desk is located in the arrivals area with an help desk team available 16 hours a day to give passengers information on arrival and departure flights and the different services available at the airport.

Informazioni turistiche Tourist information

Nel nostro aeroporto sono presenti, in area arrivi, 2 punti di informazione turistica:
Il desk del **Comune di Catania** (tel. 800 841042) che opera dalle 8.00 alle 19.15;
Il desk delle **Province di Catania e Siracusa** (tel. +39 095 7239682) che opera dalle 8.00 alle 18.00.

In our airport there are 2 tourist information points in the arrivals area:
The desk of the City of Catania (tel. 800 841 042) which operates from 8.00 am to 7.15 pm;
The desk of Catania and Syracuse Province (tel. +39 095 7239682) which operates from 8.00 am to 6.00pm.

“La società di gestione aeroportuale Alisud ha operato a Catania dal 1970 al 1986” "The management company fro the Airport “Alisud” has operated in Catania from 1970-1986"

Noi Social Social network

I link dei social network, della nostra community, ai quali è possibile accedere anche dal sito internet www.aeroporto.catania.it sono:

Find and follow us in our social network and website www.aeroporto.catania.it

Facebook: www.facebook.com/Aeroporto-di-Catania-Sicilia-192058600841485/?fref=ts

YouTube: www.youtube.com/user/AeroportodiCatania

Google +: plus.google.com/+AeroportoDiCataniaFontanarossa

Twitter: twitter.com/CTAairport

Instagram: www.instagram.com/cataniaairport/

"L'atto costitutivo dell'Asac (Azienda Speciale per l'Aeroporto di Catania) è stato redatto nel 1981" "The firs constitutive Act of ASAC (Azienda Speciale of Catania Airport) was drawn up in 1981"

Le associazioni dei consumatori Consumer association

Associazione dei consumatori
Adoc
Via San Giuliano, 365-95100 · Catania
tel. +39 095-- 6170023 · fax 095- 322202
www.adoc.catania.it - adocct@yahoo.it

Codacons sede regionale
Via Passo Gravina, 10 · 95125 · Catania
tel. +39 095- 438080 · fax 095- 401010
www.codaconssicilia.it - info@codaconssicilia.it

Comitato Comunale di Catania
Via Vezzosi, 27 · 95128 · Catania
tel. / fax +39 095 -70903 · Cell. +39 338- 5215073
www.consumatori.it - consumatori.catania@tiscali.it

Confconsumatori
Sede federazione Siciliana
Via G. Simili, 16 · 95100 · Catania
tel. / fax +39 095- 2500426
Ricevimento sportello Reception desk
Lun · Mer · Ven · Mon · Wed · Fri · 9.00 - 12.00 · 16.30 -19.30
Mar · Tues · 11.00 - 13.00 · 15.00 - 19.30
Gio · Thurs · 16.30 - 19.30
www.confconsumatori.it confconsumatorisicilia@hotmail.com

Federconsumatori Provinciale
Sede di Catania: P.zza S. Nicolella, 6A · 95100 · Catania
tel. +39 095- 2933428 · fax +39 095- 7153888
www.federconsumatori.catania.it - federconsumatori.catania@virgilio.it

"Il 5 agosto 1981 è stata inaugurata l'aerostazione Morandi dall'arcivescovo Mons. Pecchinenna" "On August 5, 1981 was inaugurated the terminal Morandi by Archbishop Mons. Pecchinenna"

Contatti e informazioni utili:

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.
Concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti della gestione dell'Aeroporto di Catania, regola le attività aeroportuali, in quanto ha il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in aeroporto.
Centralino Aeroporto (guida vocale) - Tel. + 39 095 7239111

SAC Service S.r.l.
Società controllata al 100% dalla SAC. Gestisce il servizio di sicurezza aeroportuale, i parcheggi e l'accompagnamento dei passeggeri a ridotta mobilità.
Sac Service Tel. +39 095 7234554
Sac Security Tel. +39 095 7239352

ENAC
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile. Cura la presenza e l'applicazione dei sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari.
Numero Verde 800 898121
Direzione aeroportuale ENAC Tel. + 39 095 340710 – Fax +39 095 349544
e-mail orientalesicilia.apt@enac.gov.it

ENAV S.p.A.
Società Nazionale per l'Assistenza al Volo, sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.
Tel. +39 095 7236009

Handlers
Società che forniscono assistenza a terra ad aeromobili e passeggeri. Nel nostro scalo operano:
Handlers are those societies that supply ground-handling service for aircrafts and passengers.
In our airport operating:

- GH Catania
- W.F.S. – Ground Italy
- Aviation Services
- Avia Partner

Compagnie Aeree con gli uffici in Aeroporto
Airlines Offices in Catania Airport

- Alitalia
- MeridianaFly
- Turkish Airlines
- Ryanair

Aeroclub di Catania (Scuola di Pilotaggio)
Catania Aeroclub (Flight School)
Tel. +39 095 341027

Contact and additional information:

SAC - Company Catania Airport S.p.A.
Authorized by the Italian Ministry of Infrastructure and Transport of the Catania airport to manage, regulate airport operations, administer and manage the airport facilities and coordinate and controlle the activities of the private operators present at the airport.
Switchboard Airport (voice guidance) - Tel. + 39 095 7239111

SAC Service srl
Sac Service is a society controlled 100% by SAC. It manages the airport security service, flight information service, parking areas and assistance to passengers with reduced mobility.
Sac Service Tel. +39 095 7234554
Sac Security Tel. +39 095 7239352

ENAC
National Agency for Civil Aviation
This is the national body for technical regulation, certification, safety and security control in the sector of civil aviation. It guarantees the application of aviation quality systems of service in compliance with European regulations.
Toll-free number 800 898121
Direction Airport Civil Aviation Authority Tel. + 39 095 340710 - Fax +39 095 349544 e-mail orientalesicilia.apt@enac.gov.it

ENAV S.p.A.
National Society for the Flight Assistance, under ENAC control, and in coordination with the airport managing society, it regulates and controls movements of aircrafts, of other vehicles and of personnel in the manoeuvering area and it guarantees well-coordinated aircraft movements on the aprons.
Tel. +39 095 7236009

"La nuova aerostazione è stata inaugurata il 5 maggio 2007 ed ha iniziato ad essere operativa l'8 maggio 2007, giorno in cui è stata chiusa la vecchia aerostazione Morandi" "The new terminal was inaugurated on May 5, 2007 and began its operations on May 8th 2007, when the old airport Morandi" has been closed"

Servizi aeroportuali

Family Fast Track

Bambini ai controlli di sicurezza: Family Fast Track

I bambini fino a 2 anni, i loro accompagnatori e comunque tutte le famiglie con bimbi con passeggino al seguito possono saltare la fila ai controlli di sicurezza ed accedere direttamente alla sala imbarchi tramite il varco Family Fast Track, che si trova alla sinistra dei varchi di sicurezza accanto al banco check-in 21.

Possono inoltre portare con se nel bagaglio attraverso i controlli di sicurezza alimenti per l'infant (0-2 anni) nella quantità necessaria alla durata del volo.

Fasciatoi

Tutte le toilettes sono attrezzate di appositi fasciatoi per la cura dei piccoli. Le toilettes sono ubicate in tutte le aree (arrivi, check-in e imbarchi) agli estremi delle sale.

Wi-Fi

In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi gratuito per 30 minuti.

Airport services

Family Fast Track

Children at the security checkpoint: Family Fast Track

Children up to two years and the families with children in baby buggy are allowed to skip the queue at security checkpoints and go directly to the boarding lounge through the Family Fast Track , which is located to the left of the security gate next to the check-in counter n. 21.

Families traveling with kids can also carry with them, in their luggage, infant food (infant 0-2 years) in the quantity for the flight.

Changing table

All restrooms are equipped with changing table for baby care. The toilettes are located in all areas (arrivals, check-in and boarding) at the ends of halls.

Wi-Fi

Inside the terminal, Wi-Fi service is 30 minutes free

"Nel 1947 assistevamo quasi 12.000 passeggeri all'anno – 100.000 nel 1958" *"In 1947 we assisted almost 12,000 passengers a year - 100,000 in 1958."*

Al piano terra – arrivi:

- LOST & FOUND AVIATION SERVICES
  Servizio con operatore dalle ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 17.00 alle ore 21:00
  Tel. +39 095 7239630 - e-mail llffcta@as-airport.it
  I bagagli possono essere ritirati dalle ore 09:00 alle ore 13.00 e dalle ore 17:00 alle ore 21.00
- **Ufficio cambio** - tel. 095 7232186 e-mail: travelexitalialtd@actaliscertymail.it
- **Parafarmacia** - tel. 095 7233166 e-mail: m.m.primesa@pec.it
- **Banca** – tel. 095 6132733
- **Croce Rossa e Servizio medico** – attiva h24 – tel. 095 346075 (08.00-20.00)/ 095 281501 (20.00-08.00)
- **Carabinieri** – tel. 095 346138
- **Cappella –** Parroco Padre Paolo
- **Dogana** (tax free – anche al piano partenze) – tel. 095 7239336
- **Guardia di Finanza** – tel. 095 349349
- **Sanità Aerea** – tel. 095 341273
- **Corpo forestale dello Stato** – tel. +39 095 7233068
- Monitor interattivo qualità (Carta dei Servizi) e monitor arrivi
- Varco retail (consegna AVIH, all'esterno torre uffici accanto P2)
- Punti di raccolta dei carrelli portabagagli
- Distributori automatici di bevande e snack
- Stand per i **taxi** (Radio Taxi – tel. 095330966 e Taxi Sat Service – tel.095 6188)
- Punto di chiamata citofonico per **PRM**
- Fermata dell'**Alibus Shuttle** – tel. 800018696
- Fermata della **navetta AMT** (collega l'aeroporto con il parcheggio AMT- Fontanarossa)
- Punti di raccolta dei carrelli portabagagli (€1 restituibile alla riconsegna)
- **Polizia Municipale** – tel. 095 531333 (accanto al P1)
- Biglietterie autobus extraurbani (lato Norma)
- Pensiline di attesa autobus extraurbani (lato Norma)
- Terminal Remoto (esterno, oltre al P2) custodia oggetti smarriti– tel. 095 7239400

On the ground floor - Arrivals:

• LOST & FOUND AVIATION SERVICES
Operator service from 09:00 am to 1:00 pm and from 5:00pm to 9:00pm
Tel. +39 095 7239630 - email llffcta@as-airport.it
Luggage can be reclaimed from 09:00 am to 1:00 pm and from 5:00pm to 9:00pm
• Exchange and money transfer - tel. 095 7232186 e-mail: travelexitalialtd@actaliscertymail.it
• Pharmacy - tel. 095 7233166 e-mail: m.m.primesa@pec.it
• Bank - tel. 095 6132733
• Red Cross Medical Service - active h24 - tel. 095 346075 (08.00 am-8.00 pm) / 095 281501 (8pm-8am)
• Carabineers - tel. 095 346138
• Chapel - Priest Paul
• Customs (tax free - even at the departures floor) - tel. 095 7239336
• Revenue Guard Corps - tel. 095 349349
• Air Health - tel. 095 341273
• State Forestry Department - tel. +39 095 7233068
• Interactive Quality Monitor (Services Charter) and monitor arrivals
• Retail gate (AVIH delivery outside tower office next P2)
• Luggage trolleys gathering points
• Drinks and snack automatic token machines - tel. +39 081 5842058
• Stand for taxi (Radio Taxi - tel. 095 330 966 and Taxi Service Sat - tel.095 6188)
• Call point for PRM
• Stop Alibus Shuttle - tel. 800018696
• Stop shuttle AMT (connects the airport with the parking AMT-Fontanarossa)
• Luggage trolleys gathering points (€ 1 refundable)
• Local Police - tel. 095 531333 (next to P1)
• Ticket buses counter (same side of Norma store)
• Bus stop (same side of Norma store)
• Remote Terminal (outside, beyond P2) custody of losts tel. 095 7239400

"Nel 1973 ospitavamo 635.623 passeggeri, nel 1982 superavamo il 1 milione di passeggeri" "In 1973 we hosted 635,623 passengers, in 1982 we passed the 1 million passengers"

Piano partenze – Check-in

Nell'area check-in - piano partenze - oltre ai 46 banchi accettazione, i 2 banchi per i bagagli fuori misura e gli 11 varchi di sicurezza abbiamo diversi servizi:

- Biglietteria **GH Catania** - tel. 095 7239320 – fax +39 095 345367 - biglietteria@ghcatania.it - orario dalle 5,00 – fino all'ultimo volo operativo assistito - Vendita : Alitalia, Air Malta, Lufthansa, British Airways, Blue Air, Brussels Airlines, Volotea, Turkish Airlines, German Wings, Air Berlin, Swiss Air, Meridiana Easy Jet e altre compagnie IATA.
- Biglietteria **Aviation Services** orario 05,00 - 22.30 - Vendita biglietti Transavia, Ryanair, Vueling e Wizz Air
- Due società per la plastificazione dei bagagli
  1. SIBA – sibasnc@arubapec.it
  2. Truestar Group – legal@truestargroup.com
- Postazione bancomat – tel. 095 600111
- Dogana (tax free – anche al piano terra arrivi) – tel. 095 7239336
- Polizia delle Frontiere – tel. 095 7237911
- Cassetta per la raccolta dei reclami (di fronte al banco check- in 46)
- Punto di contatto dei Tour Operators (pressi banco check-in 36)
- Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli (in entrambi i lati della sala)
- Sala Amica PRM (nei pressi delle biglietterie)
- Punto di chiamata citofonico per PRM con parcheggi di sosta temporanea per passeggeri PRM
- Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli (€1 restituibile alla riconsegna)
- Distributori automatici di bevande e snack – tel. +39 081 5842058
- Lounge VIP Alitalia

Departures level - Check-in

In the check-in area - departure level - in addition to the 46 counters, 2 counters for oversize luggage and 11 security gates we have several services:

- Ticket counter **GH Catania** - tel. 095 7239320 - Fax +39 095 345367 - biglietteria@ghcatania.it - hours from 5.00 am till the last scheduled and assisted flight – sale tickets: Alitalia, Air Malta, Lufthansa, British Airways, Blue Air, Brussels Airlines, Volotea, Turkish Airlines, GermanWings, Air Berlin, Swiss Air, Meridiana Easy Jet and other IATA airlines.
- Ticket counter **Aviation Services** from 05.00 am until 10.30 pm - Sale tickets Transavia, Ryanair, Vueling and Wizz Air
- Two societies for luggage wrapping service
  1. SIBA - sibasnc@arubapec.it
  2. Truestar Group - legal@truestargroup.com
- ATM Station - tel. 095 600111
- Customs (tax free - even at the ground floor arrivals) - tel. 095 7239336
- Border Police - tel. 095 7237911
- Box for claims (in front of check-in desk 46)
- Tour Operators Desk (near check-in desk 36)
- Monitors indicating check-in desk and flight status (on both sides of the hall)
- "Sala Amica" for PRM (near the ticket offices)
- Call point for PRM with temporary car parks for PRM passengers
- Luggage trolleys gathering points (€ 1 refundable)
- Drinks and snack automatic token machines - tel. +39 081 5842058
- Alitalia VIP Lounge

Lounge VIP Alitalia

La Lounge Vip Alitalia, con suoi 113 mq e 20 comodi posti, offre ai propri ospiti diversi servizi come il Caffe concept (con barman), il bar self service, il wi-fi gratuito, diversi quotidiani, la TV.
Orari: 05.00 – 21.00
E' possibile acquistare l'accesso giornaliero alla Lounge in aeroporto presso le biglietterie, i banchi accettazione Alitalia o direttamente presso la Lounge.
I costi per l'acquisto giornaliero: 30 € adulti, 15 € bambini fino ai 12 anni, gratuito per i bambini fino ai 2 anni.
Per i Soci Ulisse è previsto l'ingresso gratuito di un ospite.
Per altre informazioni www.alitalia.com

Alitalia VIP Lounge, with its 113 square meters and 20 comfortable seats, offers its guests various services such as Caffe concept (with bartender), self service bar, free wi-fi, several newspapers and TV.
Hours: 05:00 am to 9:00 p.m.
It is possible to buy daily access in the airport at the ticket counter, at the Alitalia check-in desks or directly into the Lounge.
The daily cost: € 30 adults, € 15 children up to 12 years, free for children up to 2 years.
Ulisse's Members are allowed to bring a guest free.
For further informations www.alitalia.com

"Nel 1994 superavamo i 2.000.000 di passeggeri – nel 2004 i 5.000.000" "In 1994 we passed the 2,000,000 passengers - in 2004 5,000,000"

Area imbarchi

Punto ricarica cellulari e Laptop

In area imbarchi è presente una postazione con prese multiple per la ricarica tramite USB.

Nell'area imbarchi abbiamo inoltre:

- bancomat – tel. 095 6132733
- cambiavalute – tel. 095 7232186
- dispenser automatico della parafarmacia
- tabacchi, edicola, libreria – tel. 095 281366
- monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli
- la sala Amica PRM (nei pressi dei gate 1-4)
- la SAC VIP Lounge

Boarding area

Laptop and mobile charging points

In the boarding area there is a station with multiple USB jacks to charge mobile devices.

In the boarding area we have:

- ATM - tel. 095 6132733
- Exchange and money transfer - tel. 095 7232186
- Pharmaceutical articles automatic token machines
- tobacco shop, newstand, bookstore - tel. 095 281366
- interactive monitor quality and monitors showing gates and flight status
- PRM "Sala Amica"(near the gate 1-4)
- SAC VIP Lounge

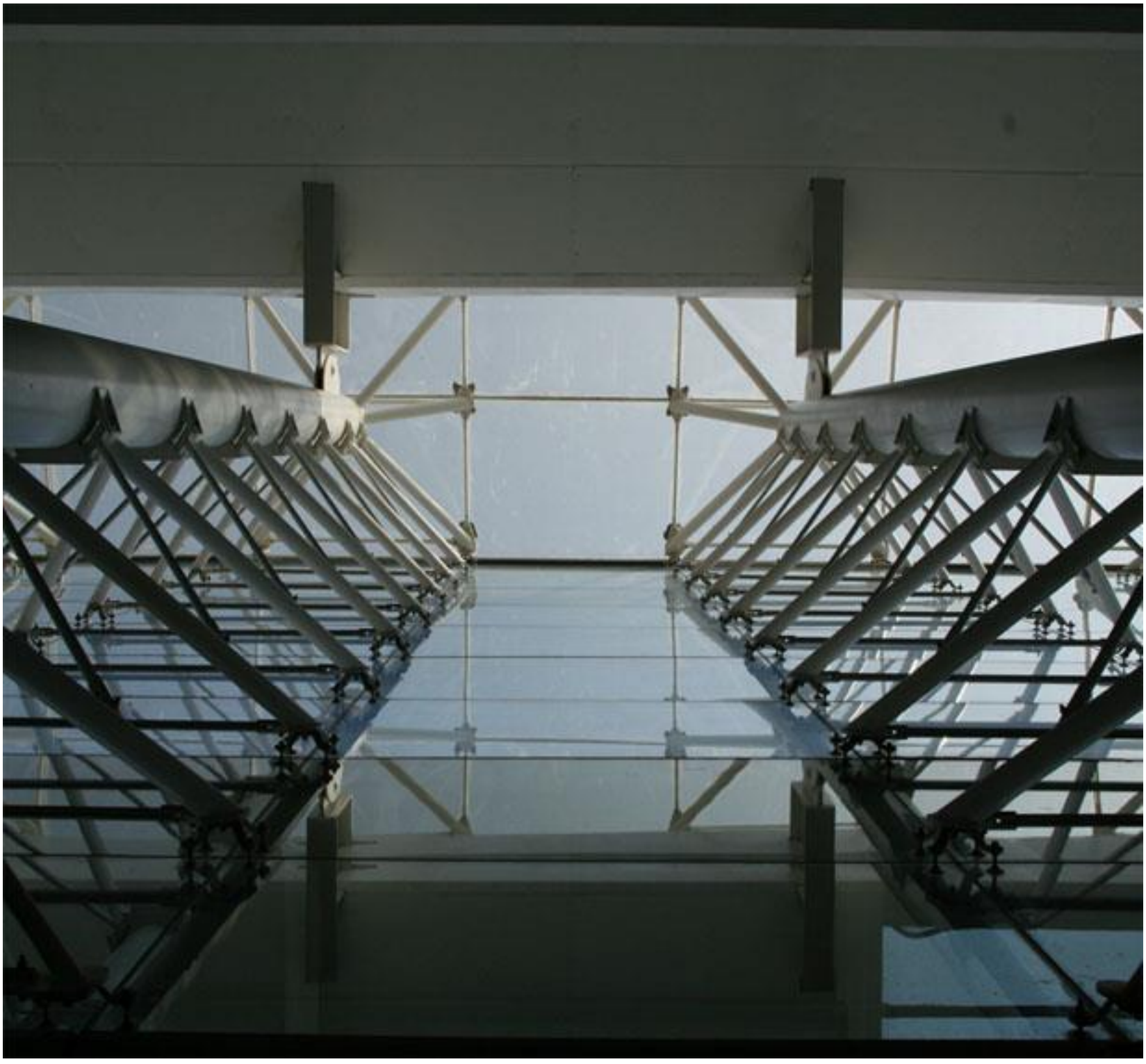
"Fontanarossa alla vigilia del seconda guerra mondiale era costituita solo da alcuni hangar" "In Fontanarossa airport before the World War II there were only few hangars"

SAC VIP LOUNGE

La SAC VIP Lounge si trova in Sala Imbarchi con accesso di fronte le uscite di imbarco 5 e 6.
Orari: 06.30 - 21.00.
Telefono +39 0957239899
Il personale SAC accoglie, in un ambiente accogliente e confortevole, i titolari della card Sac Vip Lounge che possono estendere l'invito ad un accompagnatore o alla famiglia.
I servizi offerti sono molteplici come il Wi-Fi, il fax e la fotocopiatrice, la TV, i quotidiani nazionali e locali ed è presente anche un angolo ristoro.
Ai possessori è inoltre consentito l'accesso al Varco di controllo security Prioritario (fast track) posto accanto al check-in 21 sul lato sinistro dei varchi di controllo di sicurezza, anche in questo caso l'invito è esteso all'accompagnatore o alla famiglia. Occorre mostrare la card al personale addetto, in prossimità della porta del varco, che provvederà a dare autorizzazione all'accesso.

SAC VIP Lounge is located in the Boarding Hall in front of boarding gates 5 and 6.
Hours: 06:30 am to 9:00. pm
Phone +39 0957239899
SAC staff welcomes, in very comfortable hall, the owners of Sac VIP Lounge car. The access can be extend to a guest or family members.
The services offered are several such as Wi-Fi, fax and copier, TV, national and local newspapers and is also a food area.
Card holders are also allowed to access to the Priority security control (fast track) next to the check-in desk n. 21 on the left side of the security checkpoints, and even in this case invitation is extended to the family or a guest . You have to show the card to the staff, near the door of the gate, who will give access authorization.

"A Fontanarossa poco prima del secondo conflitto mondiale i velivoli atterravano e decollavano da una striscia di terra battuta" "In Fontanarossa airport just before the second world war the aircraft landed and took off from a dirt strip"



“In Sicilia sono presenti 2 Aree Marine Protette” *"In Sicily there are two Marine Protected Areas"*

Servizi ai PRM Services for PRM

Il servizio PRM è erogato esclusivamente a titolo gratuito ed è contattabile via e-mail all'indirizzo prm@aeroporto.catania.it
La SAC ha inoltre dedicato un sito internet all'interno del proprio portale: aeroporto.catania.it/prm sviluppato secondo i canoni di accessibilità previsti dalla Legge Stanca.
Il passeggero **in partenza** viene assistito da operatori qualificati in tutte le operazioni di accettazione, controlli (con varco dedicato) e imbarco sull'aeromobile con sollevatore o tramite finger.
In arrivo il passeggero viene assistito dallo sbarco dall'aeromobile, con lo speciale sollevatore o tramite finger, fino al recupero del bagaglio e quindi accompagnato sino all'uscita dall'area aeroportuale (con **bus navetta** sia in arrivo che in partenza se diretto al **parcheggio dedicato P4, il servizio è attivo dalle ore 6:30 del mattino fino alle ore 21:30 della sera e viene erogato esclusivamente solo su richiesta via e-mail almeno 24h prima del volo all'indirizzo** prm@aeroporto.catania.it).
Lo Scalo è dotato di sedie a rotelle e veicoli speciali per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri con problemi di mobilità in caso di aeromobili non serviti da pontili.
Il coordinamento del servizio PRM è centralizzato e gestito da personale SAC qualificato e formato.
All'interno del sedime aeroportuale sono designati vari punti di arrivo e partenza, dove sono state installate postazioni di chiamata citofonica al coordinamento, che smista i servizi al personale addetto.

PARCHEGGIO DEDICATO

La SAC ha anche individuato parcheggi dedicati, facilmente accessibili, collocati all'ingresso dell'aerostazione (sosta limitata) e un **parcheggio a lunga e breve sosta (P4)** dove è disponibile un servizio di transfer **con bus navetta** da e per l'aerostazione dotato di sollevatore **attivo dalle ore 6:30 del mattino fino alle ore 21:30 della sera e che viene erogato esclusivamente solo su richiesta via e-mail almeno 24h prima del volo all'indirizzo prm@aeroporto.catania.it**).
Per poter usufruire di questi servizi il passeggero deve segnalare la necessità di assistenza al vettore aereo al momento dell'acquisto del biglietto.
La prenotazione deve avvenire almeno 48 ore prima e le informazioni devono essere trasmesse alla SAC 36 ore prima.
Posti riservati ai possessori di apposito contrassegno rilasciato dal Comune di residenza, sono presenti in tutti i parcheggi SAC. **I parcheggi riservati sono gratuiti per legge.**

PERCORSI E MAPPE TATTILI PER DISABILI

Percorsi pedotattili e mappe tattili sono presenti in aerostazione sia al piano arrivi che al piano partenze. La SAC ha previsto nel corso del 2016, in vista del nuovo layout dell'aerostazione, il rifacimento dei percorsi pedotattili e l'aggiornamento delle mappe tattili.

PRM service is absolutely free of charge and can be contacted by mail: prm@aeroporto.catania.it
SA.C. S.p.A has also an internet site inside its portal: http//aeroporto.catania.it/prm developed according to the accessibility rules provided for by Stanca Law.
The passenger in **departure** is assisted by the staff with check-in, security controls (dedicated access) and boarding on the plane by lift or finger.
The passenger **in arrival** is assisted starting from disembarkation by a special lift or finger, until claiming of one's luggage and to the exit of the airport area (by shuttle both in arrival and in departure if directed to **dedicated car park P4,the service is given only if it is booked via e-mail 24h before the flight** prm@aeroporto.catania.it
In the airport there are wheelchairs and special vehicles for boarding or landing passengers with mobility problems in case of aeroplanes without loading bridges.
PRM coordination service is centralised and managed by specialised staff.
Inside the airport there are various arrival and departure places where call points have been installed to contact the appropriate personnel.

DEDICATED PARKING SPACES

SAC has provided easily-accessible parking areas at the entrance of the airport (limited stay) and in **short and long- stay parking P4** where a shuttle with an elevator is available **only if it is booked via e-mail 24h before the flight** prm@aeroporto.catania.it
In order to use the services, passengers must notify the airline company of their needs when they buy their ticket, giving at least 48 hours notice, and the information given to SAC 36 hours before.
Reserved spaces are available in all SAC parking places for people with the special badges issued by the town-hall of residence.
All reserved parking spaces are free by law.

TACTILE / RELIEF ROUTES AND MAPS FOR DISABLED

The tactile routes with relief elements, are on the departure level, starting where the request for assistance was made and also on the arrival level, starting from the luggage claim area and leading out of the terminal, to taxies, local and suburban bus ticket counters, and their stops. Tactile maps along the route give a clear reading of the airport.

"Nel 1940 viene costruita la prima pista di volo lunga 1000 metri e larga 60 metri" "In 1940 we built the first runway 1000 meters long and 60 meters wide"

Servizio Tax free

Nel nostro aeroporto è attivo il servizio “tax free” che permette, agli acquirenti domiciliati e residenti fuori dalla Comunità europea, di ottenere il rimborso oppure lo sgravio dell’Iva pagata sui beni acquistati in Italia nei tre mesi precedenti la partenza per Stati esteri. Il beneficio può essere riconosciuto se si tratta di prodotti acquistati per uso personale o familiare e non destinati alla successiva commercializzazione. Il valore complessivo dei beni ceduti deve essere superiore a 154,94 euro (Iva inclusa).

Al momento della partenza, se il viaggiatore intende trasportare i beni nel bagaglio da imbarcare per la destinazione finale, dovrà recarsi, munito di biglietto e passaporto, all’ufficio Tax free dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, situato in area Partenze, dietro le biglietterie dell’aeroporto, circa due ore prima della partenza del volo. Il viaggiatore, in caso di ufficio temporaneamente non presidiato, potrà citofonare per attivare il servizio. Inoltre dovrà presentare i beni acquistati, insieme al modulo Tax Free e allo scontrino fiscale (entrambi rilasciati dal venditore), al funzionario doganale, il quale, dopo aver accertato la presenza dei requisiti previsti dalla legge, attesterà l’avvenuta esportazione dei beni acquistati apponendo il timbro dell’Agenzia. Il viaggiatore potrà essere accompagnato al banco check-in per l’imbarco del bagaglio dal funzionario doganale o da un militare della Guardia di Finanza.

Il viaggiatore che intende portare i beni acquistati nel bagaglio a mano, potrà, in alternativa, recarsi al punto doganale situato dopo i controlli e su richiesta del funzionario doganale, dovrà esibire i beni fino al momento dell’uscita dal territorio dello Stato.

La mancata esportazione dei beni per i quali è stato richiesto lo sgravio o il rimborso dell’IVA rappresenta una violazione alla legge.

Il viaggiatore potrà richiedere il rimborso dell'IVA presso gli uffici cambio valute presenti sia in area Arrivi che in area Imbarchi, oppure inviando il modulo Tax Free via posta. Il rimborso potrà avvenire in contanti o tramite carta di credito.

Service Tax free

In our airport the "tax free" service is available which allows buyers domiciled and resident outside the European Community, to obtain the rembursement or the remission of the VAT paid on goods purchased in Italy during the three months prior to departure to foreign states. The benefit can be recognized when it comes to products purchased for personal or family use and not intended for subsequent commercialization. The total value of the goods supplied must be more than 154,94 € (VAT included).

During the departure, if the traveler wants to bring the purchased items in the checked baggage to the final destination, he/she must go, with their tickets and passports, to the Tax free office of the Customs and Monopoly, located in departures area, behind the airport ticket offices, about two hours before the flight departure. The traveler, if the office is temporarily unattended, can use the intercom to activate the service. Also, they must show the items purchased, along with the Tax Free form and a receipt (both provided by the seller), to the customs officer, who, after making sure all the requirements established by law are respected, will approve the successful export of the goods purchased by afixing the Agency stamp. The traveler may be accompanied to the check-in counter in order to board the luggage from the customs official or Revenue Guard Corps military .

The traveler who intends to bring the items purchased in the hand luggage, may, alternatively, go to the customs point situated after controls are and upon the request of the customs official, must present the items until the moment they leave the territory of the State.

The non-exportation of goods for which it was requested the remission or reimbursement of VAT is a violation of the law.

The traveler will be able to reclaim the VAT at the exchange offices located in the Arrivals and Boarding area, or by mailing the Tax Free form. The refund will be made cash or by credit card.

“Il 16 settembre 1946 nacquero le prime 2 compagnie aeree italiane: la Lai e l’Alitalia” "On September 16, 1946 were born the first two Italian airlines: Alitalia and the Lai"

Bagagli e Controlli Security

Informazioni generali

Il bagaglio, munito di apposita etichetta con nome e cognome, **non deve superare il numero e il peso massimo consentito per il trasporto**, determinato dalla classe di servizio e riportato sul biglietto. Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del **"biglietto di eccedenza" presso la biglietteria**. Ricordarsi di indicare sempre il nome, indirizzo e numero di telefono su tutti i bagagli, compreso quello a mano.

Attenzione: non lasciare il proprio bagaglio incustodito durante la permanenza in aeroporto.

Bagaglio a mano

A bordo dell'aereo è consentito il trasporto di un solo bagaglio a mano (accertarsi presso la compagnia aerea del peso e delle dimensioni consentite). Inoltre, è possibile portare con sé i seguenti articoli:

una borsetta o una borsa porta documenti o un personal computer portatile;
un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD;
un soprabito o impermeabile;
un ombrello o bastone da passeggio;
un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
culla portatile e cibo per neonati;
articoli da lettura per il viaggio;
articoli acquistati al "Duty Free" e negli esercizi commerciali dell'aeroporto (in quantità e peso limitati).
(*) Alcune compagnie aeree richiedono che gli articoli siano inseriti dentro il bagaglio a mano.

Controlli ai varchi di accesso per la sala imbarchi

Per favorire e velocizzare le operazioni di controllo, il passeggero deve presentarsi mostrando la carta d'imbarco e possibilmente deve ridurre al minimo gli oggetti metallici al seguito.

Durante controlli vengono sottoposti al controllo di sicurezza sia il passeggero, che il bagaglio a mano (se necessario potrebbe essere richiesto di procedere al controllo calzature ed all'ispezione manuale del bagaglio); tutti gli eventuali oggetti al seguito (accendini, anelli, collane, orecchini, bracciali, calcolatrici, carte di credito, cellulari,chiavi, cinture, orologi, portamonete, portafogli, porta biglietti da visita, giacche e cappotti, tablet, notebook, pc, caricabatterie etc).

Come fare le operazioni di controllo security

Esibire la carta di imbarco prima di accedere all'area.
Depositare giacca, cappotto e soprabito nell'apposita vaschetta, separatamente dagli altri oggetti.
Riporre tutti gli oggetti contenuti nelle tasche nella vaschetta per il controllo x-ray.
Prima dei controlli dotarsi della busta trasparente per i liquidi (da richiedere ai banchi check-in o prima dei controlli di sicurezza).
La busta (cm.20x18) dei liquidi (conf. Max 100ml) deve essere controllata separatamente dal bagaglio e depositata all'interno della vaschetta. Deve contenere al massimo 10 flaconcini di capienza massima di 100ml o 100mg.
Estrarre il computer portatile ed altri dispositivi elettronici per sottoporli al controllo separatamente dal bagaglio a mano.
Far passare il bagaglio a mano nel controllo x-ray senza riporlo nella vaschetta.
Passare attraverso il metal detector.
Recuperare tutti gli effetti personali.

Baggage and Security Controls

General informations

Baggage, equipped with appropriate label with your name, number must not exceed the maximum weight allowed for the transport, established by class of service and reported on the ticket. If your baggage exceeds the limits, the transportation is permitted under the payment of "surplus" ticket at the ticket office. Remember to put the name, address and phone number on all luggages, including hand luggage.

Warning: do not leave your baggage unattended in the airport.

Hand luggage

On board the aircraft you are allowed to carry only one hand luggage (check with the airline company weight and size limits). You can also bring the following items:

a bag or a document holder or a laptop computer;
a camera, video camera or CD player;
an overcoat or raincoat;
an umbrella or walking stick;
a pair of crutches or other walking aid;
food and portable crib for infants;
reading material for the trip;
items purchased at "Duty Free" and shops at the airport (in limited quantities and weight).
(*) Some airlines require that the items are placed into the hand luggage.

Checks at the entrance points to the departure lounge

To facilitate and speed up the control operations, the passenger must show up by showing their boarding pass and possibly should minimize metal objects with them.

Both passengers and hand luggage are subjected to the security controls (if necessary may be required to proceed with the manual inspection of luggage and footwear control); security control is extended to all the items carried (lighters, rings, necklaces, earrings, bracelets, calculators, credit cards, cell phones, keys, belts, watches, purses, wallets, business card holders, jackets and coats, tablet, notebook, PC, charger etc).

How do the security checks

Show your boarding pass before entering the security area.
Deposit your jacket, coat and overcoat in the basket, separately from other objects.
Place all objects contained in pockets into the basket for x-ray control.
Before passing controls, get a plastic and trasparent bag for liquids (you can ask at check-in or before security checks).
The envelope bag (cm.20x18) for liquids (conf. Max 100ml) must be checked separately from the hand lugagge and deposited in the container. It must be at most 10 vials of maximum capacity of 100ml or 100mg.
Pull out laptop and other electronic devices to subject them to control separately from hand luggage.
Pass hand luggage in the x-ray control without storing it in the basket.
Go through the metal detector.
Take all personal effects with you.

"In Sicilia sono presenti 2 Parchi Naturali" "In Sicily there are two Natural Parks"

FAQ

Domande Frequenti

- Che quantità di liquidi posso portare nel bagaglio da stiva?

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio in stiva tranne quelle stabilite dalla compagnia aerea.

- Che quantità di liquidi posso portare nel bagaglio a mano?

Nel bagaglio a mano, ovvero quello presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, i i liquidi consentiti sono in piccole quantità. A ciascun passeggero è fatto obbligo di munirsi di apposito sacchetto trasparente richiudibile (18 X 20),di capacità ***non superiore a 1 litro*** *nel totale e in massimo 10 piccoli contenitori* ***non superiori ai 100 ml o ai 100 mg****. Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto.*

- Quali liquidi posso portare nel bagaglio a mano?

L'elenco dei liquidi consentiti comprende: acqua ed altre bevande, sciroppi, creme, lozioni ed olii, profumi, spray, gel, inclusi quelli per capelli e doccia, schiume da barba, altre schiume e deodoranti; sostanze in pasta, incluso dentifricio; miscele di liquidi e solidi; mascare ed ogni altro prodotto di analoga consistenza.

- Posso portare nel bagaglio a mano le medicine?

Si. Al di fuori del sacchetto possono essere trasportati, senza limitazione di volume, i medicinali in forma liquida e solida. Si informa che potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità di tali articoli.

- Posso portare nel bagaglio a mano gli alimenti per il bambino?

Si, gli alimenti per bambini possono essere trasportati nella quantità necessaria al viaggio.

- Posso portare nel bagaglio a mano sughi, creme alimentari e ricotta in un contenitore?

No, non è possibile trasportare creme alimentari, sughi e ricotta o prodotti similari, né prodotti refrigeranti di tipo liquido.

- Posso portare nel bagaglio a mano dolci, cannoli e arancini?

Si. È possibile trasportare cannoli siciliani ripieni e dolci, arancini ed altra rosticceria, panini, salumi ed altri alimenti di analoga consistenza.

FAQ

Frequently Asked Questions

• How much liquid can I bring in the checked luggage?

There are no restrictions for liquids in checked baggage, except those established by the airlines.

• How much liquid can I bring in the hand luggage?

In the hand luggage, the one showed at the security checkpoints, the liquids are allowed in small quantities. Each passenger is obliged to get a proper transparent re-sealable bag (18 X 20), of a capacity not exceeding 1 liter in total and up to 10 small containers each of them no more than 100 ml or 100 mg. It should be possible to seal the bag with its contents.

• Which kind of liquids can I bring in the hand luggage?

The list of authorized liquids includes: water and other drinks, syrups, creams, lotions and oils, perfumes, sprays, gels, including shampoo gel for shower, shaving foam, other foams and deodorants; pastes, including toothpaste; mixtures of liquids and solids; mascaras, and any other product of similar consistency.

• Can I bring medicines in the hand luggage?

Yes. Outside the bag you can bring, without any limitation about the volume, medicines in liquid and solid form. You may be asked to provide any proof of need for such items.

• Can I bring baby food in the hand luggage?

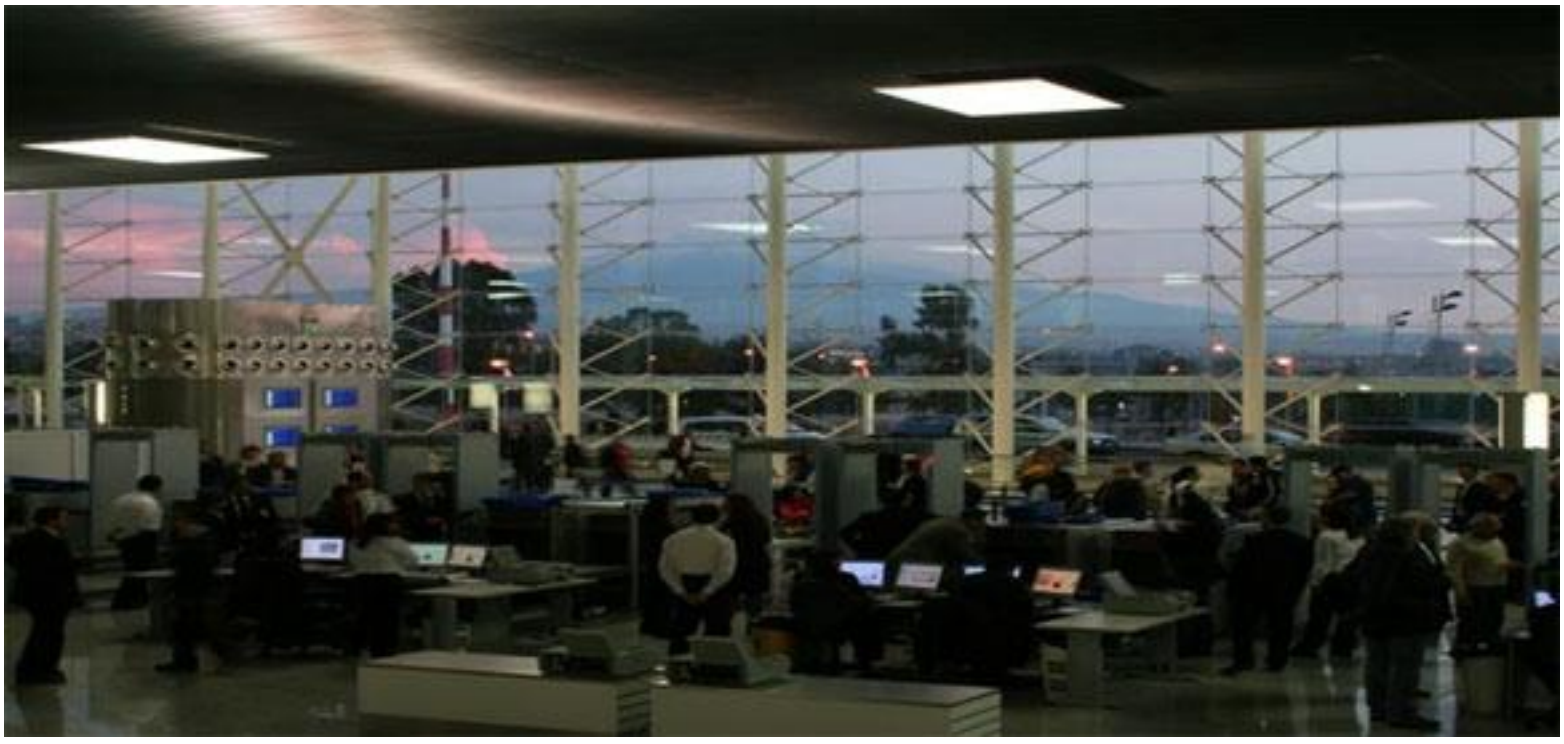
Yes, baby food can be transported in the necessary quantity for the trip.

• Can I carry in my hand luggage sauces, creams and cottage cheese in a food container?

No, you can not carry food creams, sauces and cheese or similar products or any kind of liquid and refrigerant products.

• Can I bring in the hand luggage, sweets, arancini and cannoli?

Yes. You can carry stuffed cannoli and desserts, rice balls and other delicatessen, sandwiches or other foods of similar consistency.



"Nel 1947 il collegamento aereo con Roma era di 3 ore di volo e costava 8000 lire" "In 1947, the trip to Rome lasted 3-hour and it cost 8000 Italian lire"

Il trasporto dei liquidi

A decorrere dal **31 gennaio 2014** entrano in vigore le nuove regole per il trasporto dei liquidi da portare **in cabina**. Regolamento (UE) 246/2013 del 19 marzo 2013. I liquidi ammessi e le modalità di trasporto che il passeggero dovrà osservare sono specificati nel cartello informativo di seguito riportato.

Fermo restando le quantità consentite da inserire nella busta trasparente per i liquidi di dimensioni cm 20x18 (flaconi da max 100ml ciascuno senza superare 1 litro).

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- creme, lozioni ed oli
- profumi e spray
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso dentifricio
- miscele di liquidi e solidi - mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza

Transito negli aeroporti comunitari per i passeggeri provenienti da scali extracomunitari

I liquidi acquistati presso duty-free shop di aeroporti extracomunitari (ossia situati al di fuori dell'Unione europea e al di fuori di Norvegia, Svizzera e Islanda) sono ammessi come bagaglio a mano se sigillati in appositi sacchetti (STEB) e contenenti la prova di acquisto. Negli scali di transito comunitari saranno sottoposti a ulteriori controlli di sicurezza.

In aggiunta possono essere trasportati come bagaglio a mano:

- Liquidi contenuti in un sacchetto di plastica da 1 litro richiudibile per un massimo di 10 flaconi da 100 ml ciascuno.
- Medicinali da utilizzare durante il viaggio e alimenti per neonati

In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio. Si prega di essere cortesi e di collaborare con gli addetti alla sicurezza e con il personale della compagnia aerea. Riferimento ENAC cosa portare a bordo: http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

The transport of liquids

Starting From **January 31st 2014** the new rules for carrying liquids **in the cabin** came into force. (EU) 246/2013 Regulation March 19th 2013) Liquids permitted and their indications for transport, which the passenger will have to observe, are specified in the information given below.

The liquids include:

- water and other beverages, soups, syrups
- creams, lotions and oils
- perfumes
- spray
- gel, including hair and shower gel
- contents under pressure in containers, including shaving foam, other foams and deodorants
- substances in paste, including toothpaste
- mixture of liquids and solids
- mascara
- any other product of similar consistency

Transit in community airports for passengers coming from non EU airports

Liquids bought in duty-free shops in non EU airports (that is outside EU and Norway, Switzerland and Iceland) are admitted as hand luggage if sealed in appropriate bags (STEB) and with the proof of purchase. In transit in EU airports they will undergo security control.

Besides the following can be carried as hand luggage:

- liquids in 1 litre plastic bags that can be closed
- medicines to take during the journey and baby food

In in doubt, before starting the journey it is advisable to ask your air company or travel agent. Please be kind and cooperate with the security and air company personnel.

Reference to ENAC what to take on board:
http://www.enac.gov.it/i passenger rights

“Nel 1964 sbarca a Fontanarossa Karol Wojtyla, allora arcivescovo di Cracovia” "In 1964, Karol Wojtyla, who back then was the archbishop of Krakow arrives in Fontanarossa "

PASSEGGERI E BAGAGLIO A MANO

ELENCO DI ARTICOLI PROIBITI

(ai sensi del reg. EU 1998/2015 e PNS italiano ed.06/2015 appendice 4-C)

Fatte salve le norme di sicurezza applicabili, ai passeggeri è vietato trasportare i seguenti articoli nelle aree sterili e a bordo di un aeromobile:

- pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili
- dispositivi per stordire o immobilizzare
- oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità
- utensili da lavoro
- corpi contundenti
- sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari

La sopracitata lista non è esaustiva degli oggetti ritenuti pericolosi, tuttavia lo è per quanto riguarda le categorie individuate.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

PASSEGGERI E BAGAGLIO IN STIVA

ELENCO DI ARTICOLI PROIBITI

(ai sensi del reg. EU 1998/2015 e PNS italiano ed.06/2015 appendice 5-B)

Ai passeggeri non è consentito trasportare nel proprio bagaglio da stiva i seguenti articoli:

- sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari
- munizioni
- detonatori e inneschi
- detonatori e micce
- mine, granate e altri materiali militari esplosivi
- fuochi d'artificio e altri articoli pirotecnici
- candelotti e cartucce fumogene
- dinamite, polvere da sparo ed esplosivi plastici.

La sopracitata lista non è esaustiva degli oggetti proibiti.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

PASSENGERS AND HAND BAGGAGE

LIST OF FORBIDDEN ARTICLES

(Under Reg. 1998/2015 and EU PNS Italian ed.06 / 2015 Appendix 4-C)

Besides the appliable security rules, passengers are forbidden to take the following items into sterile areas and on board a plane:

- guns, firearms and other devices that discharge projectiles
- stunning or immobilizing devices
- pointed or sharp objects
- working utensils
- coshes
- explosive and incendiary devices and substances

The above mentioned list is not exhaustive of the forbidden articles

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

PASSENGERS AND CHECKED BAGGAGE

LIST OF FORBIDDEN ARTICLES

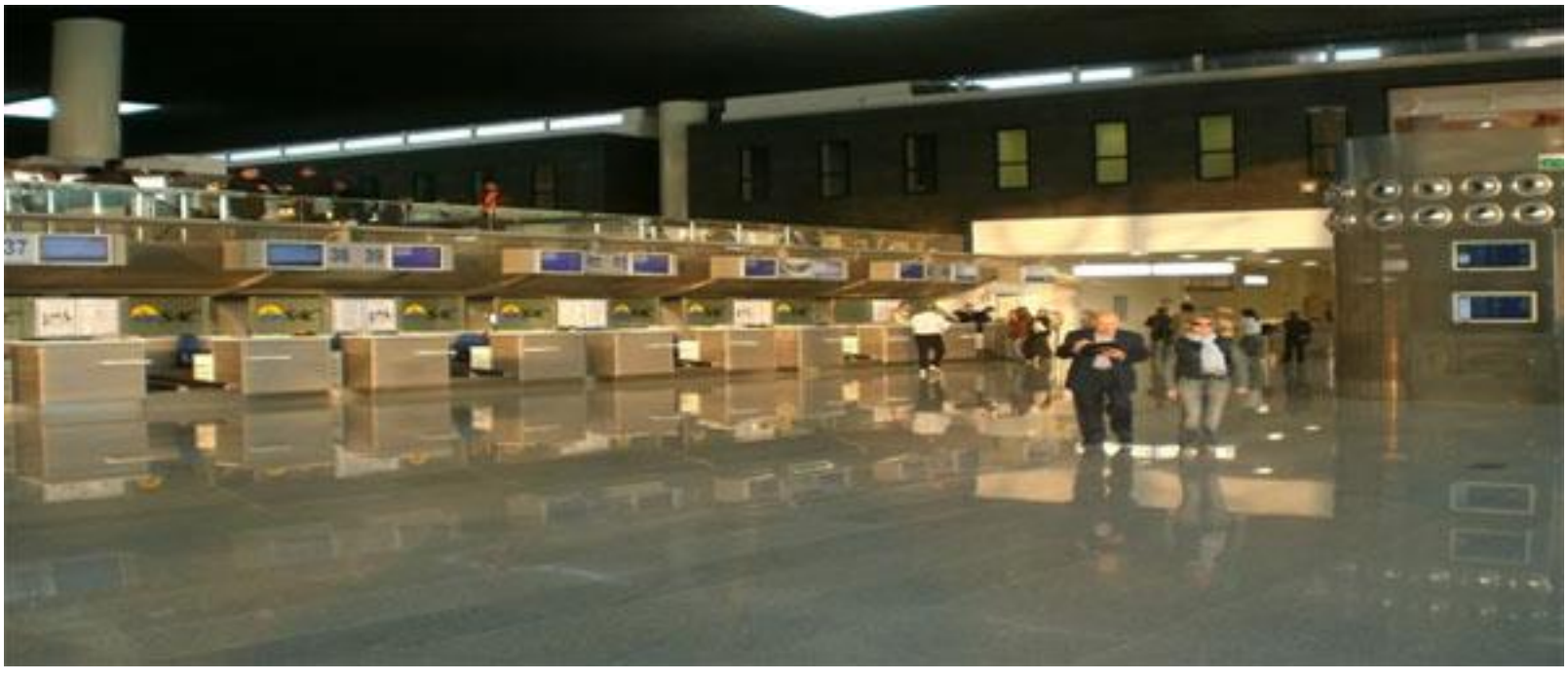
(Under Reg. 1998/2015 and EU PNS Italian ed.06 / 2015 Appendix 5-B)

Passengers are not allowed to carry in their hold baggage the following articles:

- explosive and incendiary devices and substances
- munitions
- detonators and blasting fuses
- detonators and fuses
- mines, grenades and other explosive military devices
- fireworks and other pyrotechnical articless
- smoke bombs and cartridges
- dynamite, gunpowder and plastic explosives.

The above mentioned list is not exhaustive of prohibited articles

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo



"Alcuni ospiti illustri dei primi anni '50: Liz Taylor, John Huston, Luchino Visconti e Franco Rosi" *"Some distinguished guests of the early 50s were: Liz Taylor, John Huston, Luchino Visconti and Franco Rosi"*

Bagagli particolari

Bagagli voluminosi o fragili

Vanno sistemati nel posto accanto al proprio: è però necessario prenotare e pagare un posto aggiuntivo. Il peso non deve superare i 75 kg.

Armi e munizioni

Consigliamo di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme da essa applicate. Presentatevi con i documenti relativi alle armi al check-in in aeroporto, dove vi sarà consegnato un modulo che dovrete compilare e portare all'ufficio di Polizia (1° piano, a fianco dei controlli di sicurezza) per avere l'autorizzazione necessaria. A seconda della compagnia aerea, il servizio di scorta armi potrà essere a pagamento.

Equipaggiamento sportivo

Sono considerate attrezzature sportive: biciclette (imballate e con manubrio e pedali ripiegati); surf e windsurf (imballati), attrezzatura da sci, snowboard e da golf; fucili da caccia e munizioni (le cartucce, negli appostiti contenitori, non devono eccede i 5 kg); attrezzatura subacquea (bombole scariche e torce prive di batterie);

Strumenti per la Pesca.

Consigliamo di contattare il vettore per conoscere quali oggetti rientrano tra le attrezzature sportive e le condizioni di trasporto applicate.

Strumenti musicali

Se lo strumento non supera il metro di lunghezza, può essere portato a bordo come bagaglio a mano. Se supera le dimensioni consentite, dovrà essere imbarcato come bagaglio registrato e, per una sua migliore protezione, riposto in un contenitore sufficientemente rigido.

Special luggage

Bulky or fragile luggage

Should be placed in the seat next to your own seat: and it is necessary to book and pay for an extra seat. The weight must not exceed 75 kg.

Weapons and munitions

We advise you to check in advance with the airline about the rules applied by the airline. Show up with documents related to arms at check in at the airport, where you will receive a form that you must fill out and bring to the Police officer (1st floor next to the security checks) to have the necessary authorization. Depending on the airline, the weapons escort service could be chargeable.

Sports equipment

The following articles are considered sports equipment: bicycles (wrapped with handlebars and pedals folded); surfing and windsurfing (wrapped), ski equipment, snowboards and golf; shotguns and munitions (cartridges in their box, must not exceed 5 kg); diving equipment (tanks empty and torches free of batteries);

Fishing equipment

We suggest you contact the carrier to know which objects are considered sports equipment and the transport conditions applied.

Musical instruments

If the instrument does not exceed one meter in length, it can be taken on board as hand luggage. If it exceeds the allowed size, it will be carried as checked baggage and for its better protection, placed in a sufficiently rigid container.

“Nel febbraio del 1963 viene inaugurata Maristaeli: Stazione Elicotteri Marina Militare” "In February 1963 was inaugurated Maristaeli: the Helicopters Navy Station"

Documenti di viaggio

Per partire è necessario portare con sé un documento di identità in corso di validità e valido per l'espatrio conforme a quanto richiesto dal paese di destinazione del viaggio, il biglietto aereo e l'eventuale bagaglio. Verificare le dimensioni e il peso dei bagagli sul sito ufficiale della compagnia: ogni vettore aereo stabilisce le misure ed il peso massimo per passeggero. A seconda del paese di destinazione scelto, è importante verificare quali documenti di identità e sanitari sono richiesti, pena il divieto di ingresso.

Anche i minori devono avere il proprio documento d'identità.

Carta d'identità

La carta d'identità valida per l'espatrio consente l'ingresso nei paesi dell'Unione Europea. Per alcuni paesi fuori dall'Unione Europea è possibile avvalersi della Carta d'identità, solamente per viaggi organizzati da Tour Operator. Per maggiori dettagli consultare la scheda del paese interessato sul sito "Viaggiare sicuri" all'indirizzo www.viaggiaresicuri.it

Passaporto

Il passaporto consente l'accesso a tutti i Paesi del mondo i cui governi sono riconosciuti da quello italiano, taluni senza e altri con visto d'entrata. Il passaporto ha una validità di dieci anni.

Per gli Stati Uniti d'America:

Se si viaggia per turismo e/o per affari, con un biglietto di andata e ritorno e una permanenza non superiore ai 90 giorni, è possibile recarsi negli Stati Uniti d'America senza l'obbligo del visto, usufruendo del Visa Waiver program (Programma "Viaggio senza visto").

Per servirsi del Visa Waiver Program è necessario ottenere l'ESTA (Electronic System for Travel Authorization) compilando la richiesta e pagando on-line sul sito www.usa.gov prima della partenza.

I passaporti ritenuti validi per il Visa waiver program sono i seguenti:

- passaporto a lettura ottica rilasciato o rinnovato prima del 26 ottobre 2005
- passaporto con fotografia digitale, rilasciato tra il 26 ottobre 2005 e il 25 ottobre 2006
- passaporto elettronico emesso dal 26 ottobre 2006

Travel documents

To travellling you need to have with you a valid identity document and valid for travel abroad in according to the requirements of the destination country of the trip, the ticket and any luggage. Check the size and weight of baggage on the official website of the company: every air carrier establishes the measures and the maximum passenger weight. Depending on the country you choose, it is important to verify which ID cards and health documents are required to avoid the prohibition of entry.

Even children must have their own identification.

Identity card (ID)

The identity card valid for foreign travel permits entry to European Union countries. For some countries outside the European Union you can use the Identity Card, only for trips organized by Tour Operators. For more details referring to the country in question check "Travel Safe" at www.viaggiaresicuri.it

Passport

The passport allows access to all countries of the world whose governments are recognized by the Italian governement, and certain others with no entry visa. The passport is valid for ten years.

For the United States of America:

If you travel for leisure and / or business, with a return ticket and a stay not exceeding 90 days, you can travel to the United States without a visa requirement, taking advantage of the Visa Waiver Program (Program "visa-free" travel).

In order to use the Visa Waiver Program you must be obtained ESTA (Electronic System for Travel Authorization) by completing the online request and paying before travelling check at : www.usa.gov

Passports considered valid for the Visa waiver program are the following:

- machine-readable passports issued or renewed before 26 October 2005
- passport with digital photography, issued between October 26, 2005 and October 25, 2006
- e-passport issued from October 26, 2006

"Anche nel 2015 abbiamo superato i 7.000.000 di passeggeri" "Even in 2015 we passed the 7,000,000 passengers"

Patente di guida

La Patente non è valida come documento d'espatrio dall'Italia, e all'estero non è valida come documento d'identità.

Vaccinazioni

Alcuni paesi, per salvaguardare la salute dei loro ospiti, richiedono obbligatoriamente o consigliano vaccinazioni e misure preventive particolari. Per avere notizie aggiornate sulle destinazioni e su quanto richiesto potete visitare il sito dell'ACI (Automobile Club d'Italia) Viaggiare sicuri, oppure contattare direttamente in Aeroporto l'Ufficio di Sanità Aerea al numero telefonico 095/341273.

Gravidanza

In caso di gravidanza è sempre opportuno comunicare alla Compagnia Aerea il proprio stato all'atto della prenotazione e richiedere la documentazione necessaria, soprattutto nelle ultime quattro settimane oppure se ci si trova in condizioni particolari come gravidanza a rischio o gravidanza gemellare.

Driver's license

The driver's license is not valid as a travel document from Italy and abroad is not valid as identification.

Vaccinations

Some countries, to protect the health of their guests, require mandatory or recommended vaccinations and special preventive measures. To get updated news on the destinations and the requirements, please visit the ACI (Automobile Club Italy) Travel safe, or contact the Airport Health Office at telephone number 095/341273.

Pregnancy

If you are pregnant you should always notify the Airline your status when booking and request the necessary documents, especially the last four weeks or if you have a special condition such a high-risk pregnancy or twin pregnancy.

“Il tempo di volo per Milano è mediamente di 1 ora e 40 minuti” *"The flight time for Milan is an average of 1 hour and 40 minutes"*

Minore non accompagnato

Un minore tra i 5 e i 14 anni (12 anni per alcune compagnie), che viaggia da solo deve essere segnalato all'atto della prenotazione alla Compagnia Aerea **(il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree)**. Sarà un addetto aeroportuale a prendersi cura di lui fino al momento dell'imbarco e lo affiderà al responsabile di cabina per tutta la durata del volo. Il genitore/tutore deve rimanere in aeroporto fino a decollo avvenuto.

Nuove regole per i minori di 14 anni che viaggiano da soli

Dal 04/06/2014 i genitori o il tutore di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona o ad una società di trasporto (ad esempio una compagnia aerea) devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della Questura.
La nuova procedura prevede il rilascio di una dichiarazione cartacea oppure l'iscrizione direttamente sul passaporto del minore. Nel primo caso la Questura provvederà poi a rilasciare l'attestazione della dichiarazione che l'accompagnatore presenterà insieme al passaporto del minore in corso di validità oppure nel secondo caso a stampare sul passaporto del minore.
Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato all'indirizzo www.poliziadistato.it

Dichiarazione di accompagnamento per viaggi in Italia

Il minore italiano per viaggiare deve avere un suo documento personale. Per le tratte nazionali alcune compagnie aeree richiedono una specifica documentazione per il minore che viaggia accompagnato da persone diverse dai genitori. Si precisa che gli uffici di Polizia rilasciano la dichiarazioni di accompagno solo per i minori italiani che espatriano e non per viaggi sul territorio nazionale. Perciò, per non avere spiacevoli sorprese all'imbarco, è necessario informarsi in anticipo presso le stesse compagnie aeree per vedere cosa prevede il loro regolamento interno.
I passaporti individuali con durata decennale rilasciati ai minori anteriormente alla data di entrata in vigore della nuova normativa (25 novembre 2009) sono validi fino alla loro naturale data di scadenza.

Unaccompanied minor

A minor between 5 and 14 years (12 year old for some companies), traveling alone must be reported to the Airline at time of booking **(the service is not guaranteed for all airlines).** An employee from the airport will take care of the minor until boarding and will leave him/her to the senior cabin crew for the entire duration of the flight. The parent / guardian must remain at the airport until take-off.

New rules for children under 14 years traveling alone.

From 04.06.2014 the parents or guardian of minors under the age of 14 who are traveling unaccompanied by at least one of them and intend to grant permission to a person or to a transport company (such as an airline) must sign the accompanying statement which will be among the acts of the police.
The new procedure provides the issuing of a paper declaration or registration directly on the passport of the child. In the first case the Police will then issue the certificate of declaration that the guide will present along with a valid passport of the child or print on the passport of the child.
For more information visit the website of the State Police at www.poliziadistato.it

The accompanying statement for trips to Italy

Italian minor must have a personal document to travel. For domestic routes some airlines require specific documentation for the minor who travels accompanied by people other than parents. Please note that the Police offices issues these statements just to accompany the Italian minors who expatriate, and not to travel inside the country. Therefore, to avoid unpleasant surprises while boarding, you must inquire in advance what the airlines themselves need to see and which are their rules of procedure.
The individual ten-year passports issued to minors before the application of the new legislation (25 November 2009) are valid until their expiration date.

"L'aeroporto di Catania è certificato in ottemperanza alle norme ISO" "The Catania airport is certified in compliance with ISO standards"

Viaggio per gli USA

Per recarsi negli U.S.A. ed usufruire del programma Visa - Waiver Program, il minore deve avere solo ed esclusivamente un passaporto personale.

Documento di viaggio per i minori

Dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani devono essere muniti di documento di identità valido per l'espatrio o passaporto. Al contempo i passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza.

Rilascio del passaporto - il documento e la sua validità

Per poter garantire una maggiore individualità e sicurezza ai minori italiani la normativa (estesa anche alle carte d'identità rilasciate dai Comuni) prevede che i passaporti per minori abbiano due diverse tipologie di validità, al fine di garantire l'aggiornamento della fotografia e la identificazione del minore ai controlli di frontiera.

• Minore da 0 a 3 anni: validità triennale
• Minore dai 3 ai 18 anni: validità quinquennale

Assenso dei genitori

Per richiedere il passaporto per il figlio minore è necessario l'assenso di entrambi i genitori (coniugati,conviventi, separati, divorziati o genitori naturali.) e che il minore sia cittadino italiano.

Questi devono firmare l'assenso davanti al Pubblico Ufficiale (che autentica la firma) presso l'ufficio in cui si presenta la documentazione. In mancanza dell'assenso si deve essere in possesso del nulla osta del Giudice tutelare.

Espatrio con carte di identità

Sono valide per l'espatrio le carte di identità che non rechino sul retro la dicitura NON VALIDA PER L'ESPATRIO. Inoltre ricordiamo che sulle carte di identità ora sono presenti i nomi dei genitori, se invece non sono indicati gli stessi ai controlli in frontiera dovranno esibire una documentazione da cui questo si evinca (es: stato di famiglia). Ricordiamo anche che purtroppo nelle frontiere estere vengono quasi sempre sollevate eccezioni sulla regolarità delle carte di identità rinnovate solo con il timbro. Consigliamo pertanto di munirsi di altro documento (es. passaporto) per evitare spiacevoli rifiuti.

Travel to the US

In order to travel to the U.S. and take advantage of the Visa program - Waiver Program, your child must have exclusively a personal passport.

Travel document for minors

Starting June 26, 2012, all Italian children must be accompanied by valid ID or passport for foreign travels. At the same time the passports of parents including a registration of their minor children remain valid only for the passport holder until the expiration date.

Issuing of passport - the document and its validity

In order to ensure greater individuality and security to the Italian minors, the legislation (extended to the identity cards issued by the municipalities) provides that passports for minors have two different types of validity, in order to guarantee the updating of the photo and identification of the child at border controls.

- Minor from 0 to 3 years: for three years
- Minor from 3 to 18 years: valid for five years

Parental approval

Applying for a passport for the minor child requires the approval of both parents (married, cohabiting, separated, divorced or natural parents.) and that the child has to be an Italian citizen.

They must sign the approval before the public official notarizes the signature to the office where he/she presents the documentation. If parental approval is missing you have to have the authorization from the tutelary judge.

Expatriation with ID cards

IDs valid for foreign travel are those that do not have on the back the words NOT APPLY TO FOREIGN TRAVELS. Also we note that on identity cards are now the parents' names, but if it is not indicated the same, in the border control they must show appropriate documentation (eg, family status). We also remind you that unfortunately at foreign borders objections are almost always raised regarding the regularity of identity cards only renewed with a stamp. We therefore recommend obtaining other documents (eg. passport) to avoid unpleasant rejections.

"Per aumentare la Vostra sicurezza abbiamo incaricato anche una società di vigilanza aggiuntiva" *"To increase your safety we also charge an additional security company"*

Condizioni per l'espatrio del minore

Fino al compimento dei 14 anni i minori italiani possono espatriare solo se :

- accompagnati da almeno un genitore o con chi ne fa le veci (es:tutore, esercente la potestà genitoriale).
- in viaggio con almeno un genitore sul passaporto del minore siano riportati (fatta salva diversa volontà, espressa all'atto della richiesta del passaporto) i nomi di almeno uno dei genitori in qualità di accompagnatore.
  Se il nome del genitore non è riportato sul passaporto del minore, al momento dell'espatrio lo stesso genitore deve poter dimostrare il rapporto di parentela attraverso, ad esempio, l'esibizione dello stato di famiglia o dell'estratto di nascita del minore.
  Per gli esercenti la potestà genitoriale occorre munirsi di documentazione della nomina a tutore o dell'atto di affido.
  Tutto ciò è necessario per impedire espatri illegali di minori per conto di terzi.
- affidati ad un accompagnatore munito di dichiarazione di accompagno
- affidato con dichiarazione di accompagno dai genitori o dagli esercenti la potestà genitoriale ad un Ente (es: compagnia aerea).
  Compiuti i 14 anni possono viaggiare senza accompagnatori sia in ambito UE che per destinazioni extra UE.

Per gli Stati Uniti d'America

I minorenni, neonati compresi, per beneficiare del Visa waiver program (Programma "Viaggio senza visto"), devono essere in possesso di passaporto individuale con foto digitale. In alternativa bisogna fare richiesta del visto di ingresso.

Per la Repubblica Ceca

È necessario il documento di identità individuale anche per i minori che abbiano compiuto il 15mo anno di età. È importante sapere che il documento sostitutivo della carta di identità (foto autenticata rilasciata generalmente ai ragazzi fino a 14 anni) non è accettato dalle Autorità locali. In tal caso occorre necessariamente essere in possesso di passaporto individuale.
Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato.

In arrivo

Viene effettuato il controllo del Passaporto a tutti i passeggeri in arrivo da paesi non facenti parte dell'Unione Europea, o da paesi U.E. ma che non applicano le norme previste dal trattato di Schengen.

Conditions for the expatriation of the child

Until the age of 14 years the Italian minors can only expatriate if:

- accompanied by at least one parent or whoever takes their place (eg: guardian, legal guardian).
- traveling with at least one parent (the name of the parent who travels as a guide with the child name has to be mentioned in the passport of the child (unless there is a different intention, expressed at the time of the passport application)

If the parent's name is not mentioned on the child's passport at the time of expatriation the same parent must be able to demonstrate the relationship through, for example, the family status certification or the child birth certification.
For those who are in charge of parental authority must first obtain the documentation as guardians.
This is necessary to prevent illegal departures of children on behalf of third parties.

- assigned to a guide who has been provided with the accompany statement
- assigned with the accompany statement by parents or those in charge of parental authority to a third party (for example an airline).

When children become 14 year old are allowed to travel unaccompanied both within the EU and non-EU destinations.

For the United States of America

Minors, including babies, to benefit from the Visa waiver program ("Visa Waiver Program"), must have individual passports with digital photos. Otherwise you can request an entry visa.

For the Czech Republic

It is necessary to have a personal ID for minors who have completed their 15th year of age. It is important to know that the document replaced with an identity card (notarized photo usually issued to children under 14 years) is not accepted by the local authorities. In such a case it must necessarily be in possession of a personal passport.
For more information visit the website of the State Police.

Arriving

Controls of the passport are made to all passengers arriving from countries outside the European Union, or countries within E.U but that do not apply the rules set out in the Schengen Agreement.

"Nel corso del 2015 abbiamo ristrutturato le tolilettes presenti in aerostazione (con aumento di n 10 toilettes: da 164 a 174)" "During 2015 we renovated the restrooms in the airport (with an increase of 10 toilets n: from164 to 174)"

Animali al seguito

Nei luoghi pubblici o aperti al pubblico dell'Aeroporto di Catania, gli animali domestici, ed in particolare i cani, debbono essere condotti al guinzaglio e dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori (Ordinanza n° 3/99 dell'ENAC). È inoltre obbligatorio che gli incaricati alla custodia degli animali domestici siano muniti di tutto il necessario per la pulizia e l'asportazione delle deiezioni animali.

Regole per il trasporto

Animali di piccola taglia

Possono viaggiare in cabina **(il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree)** in un contenitore adeguato con fondo impermeabile e assorbente, delle misure massime indicate dal vettore. Il peso complessivo, compresa la gabbia, non deve superare gli 8 o 10 kg, a seconda della compagnia aerea. È obbligatoria la prenotazione.

Animali di grossa taglia

È obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato contenitore conforme alle norme IATA (l'animale deve poter stare in piedi e girare su se stesso). La prenotazione deve essere fatta in anticipo **(il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree)**.

Cani Guida

I cani guida possono viaggiare in stiva con un'apposita cuccia oppure, compatibilmente con la disponibilità di spazio, in cabina, purché muniti di museruola e guinzaglio. Il trasporto dei cani guida è gratuito e non è soggetto a limiti di peso dell'animale. La disponibilità di spazio per il cane deve essere richiesta al momento della prenotazione del volo. Il padrone del cane dovrà inoltre provvedere al necessario equipaggiamento per il viaggio dell'animale (museruola, guinzaglio e/o cuccia).

Pets allowed

In Airport of Catania public places or places open to the public, pets, especially dogs, have to be kept on a leash and muzzled, or should be kept closed in special and appropriate containers (Ordinance No. 3/99 ENAC). It is also mandatory for those who are in charge of the custody of pets to have everything necessary for cleaning and removal of manure.

Rules for the transport

Small pets

They can travel in the cabin (the service is not guaranteed by all airlines) in a suitable container with an absorbent and waterproof bottom, the maximum dimensions are indicated by the carrier. The total weight, including the case, must not exceed 8 or 10 kg, depending on the airline. Reservations required.

Big size animals

It must be carried in the hold (pressurized, lightened and heated), into a suitable vessel complies with IATA standards (the animal must be able to stand up and turn around). Reservations must be made in advance (the service is not guaranteed by all airlines).

Guide dogs

Guide dogs may travel in the hold in an appropriate pet carrier, or, depending on the availability of space, in the cabin, but they have to wear a muzzle and leash. Transportation of guide dogs is free and is not subject to the weight limits. The availability of space for the dog must be requested when booking the flight. The dog's owner must also provide the necessary equipment for the travel (muzzle, leash and / or kennel).

"La Sac conduce periodicamente Audit di pulizia al fine di garantiVi un target sempre più elevato" "The Sac leads Audit cleaning periodically to guarantee an increasing target"

Documenti sanitari

Paesi U.E.

Per il transito nei paesi dell'Unione Europea di cani, gatti o furetti, questi animali devono essere muniti del passaporto comunitario (rilasciato dal servizio veterinario della ASP competente per territorio), essere sottoposti a vaccinazione antirabbica e identificati tramite un microchip o un tatuaggio.
In assenza del passaporto, l'animale non potrà essere accettato.
Alcuni paesi come Inghilterra, Irlanda, Malta e Svezia richiedono garanzie aggiuntive.
In Italia non possono essere introdotti cani, gatti, furetti di età inferiore ai tre mesi. Per eventuali deroghe previste da altri Paesi UE, è consigliabile rivolgersi preventivamente all'Ufficio Consolare del Paese membro verso il quale si intende viaggiare, al fine di verificare le disposizioni in uso.

Paesi extra U.E.

Per viaggi con animale al seguito verso paesi extra Unione Europea, è opportuno contattare il servizio veterinario della AUSL competente per territorio, al fine di verificare le procedure e le certificazioni richieste da ciascun Paese terzo.
Per l'ingresso in Italia da paesi extra Unione Europea di animali al seguito del viaggiatore, è necessario un certificato di origine e sanità. Per volatili, in provenienza da Paesi terzi, spediti o al seguito del passeggero esistono delle restrizioni particolari.

Specie protette

Gli uccelli, i pesci, le rane e le tartarughe terrestri possono essere introdotti in Italia solo se muniti del certificato d'origine rilasciato dal paese di provenienza. Per le specie protette (pappagalli, tartarughe, pesci ornamentali...) è necessario esibire il certificato CITES (autorizzazione all'esportazione).

Domande Frequenti (FAQ)

- Posso acquistare in aeroporto l'apposito trasportino?

No, in aeroporto non è possibile acquistarne uno.

- Ho paura a fare uscire il gatto/cane dal trasportino per fare i controlli security, posso evitarlo?

Per chiari motivi di sicurezza è indispensabile che il trasportino sia controllato con o senza il gatto/cane dentro. Pertanto la scelta è del proprietario dell'animale.

Health documents

U.E. countries

For transit, through EU countries, of dogs, cats or ferrets, the animals must have the EU passport (issued by the veterinary service ASP in charge for the territory), to be vaccinated against rabies and identified by a microchip or a tattoo.
Without passport the animal cannot be accepted.
Some countries such as England, Ireland, Malta and Sweden require additional guarantees.
Italy cannot accept entry of dogs, cats, ferrets under the age of three months. For any exceptions provided by other EU countries, it is recommended to contact in advance the Consulate of the member country where you will be traveling, in order to check the current rules.

Extra U.E. countries

To travelling with animals to non-EU countries, you should contact the veterinary service in charge for that territorial jurisdiction, in order to verify the procedures and certifications required by each third country.
For animals coming into along with travelers from non-EU countries of animals, a certificate of origin and health is needed. As far as poultry, coming from third countries mailed, or traveling with the passenger there are special restrictions.
Protected species
Birds, fishes, frogs and tortoises can be introduced in Italy if they have the certificate of origin issued by the country of origin. Protected species (parrots, turtles, ornamental fishes) must be accompanied by a CITES certificate (authorization to export).

Frequently Asked Questions (FAQ)

• Can I buy an appropriate carrier at the airport?
No, at the airport you cannot buy one.
• I'm afraid to make the cat/dog out of the carrier during the security checks, can I avoid it?
For clear safety reasons it is essential that the carrier is controlled with or without the cat / dog inside. This is the responsibility of the owner.

"Prima dell'introduzione del radar (1978) avevamo un traffico in arrivo ed in partenza da 8 a 10 velivoli per ora" "Before the introduction of the radar (1978) we had an arriving and departing traffic from 8 to 10 aircraft per hour"

La Carta dei Diritti del Passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la Carta dei Diritti del Passeggero (scaricabile dal sito www.enac.gov.it).
Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure overbooking, con indicazioni specifiche per tipologia contrattuale, inclusi i viaggi "all inclusive".
Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost & Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli appositi moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento.
Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.

Passenger's Bill of Rights

Enac, the Italian Body of Civil Aviation Authority, makes Passengers' Bill of Rights available to the passengers (downloadable from www.enac.gov.it site).
The document explains in detail the forms of passenger protection provided for by regulations and concerning flight booking, compensation in case of baggage loss or mishandling, delays and cancellations or overbooking with specific indications according to the type of contract, "all inclusive" travel packages included.
In case of inefficiency as detailed in the Regulation (EEC) 261/2004 in the event of denied boarding (overbooking), cancellation and delays of flights, passengers should claim compensation from the airlines.
With regard to baggage responsibility, the Montreal Regulation establishes the right to compensation in case of loss, damage and delayed delivery.
Complaints must be lodged immediately in the Lost and Found Office in the arrival area using the P.I.R. forms and then conveyed to the airline by registered letter. After 21 days, if the passenger does not receive his luggage, he obtains a refund. In the case of damage, the claim must be sent to the airline within 7 days from the date of claim issue. All claims must be placed within 2 years.

"Per raggiungere Londra impieghiamo circa 3 ore" *"To get to London spend about three hours"*

Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

· Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

· Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.

· Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.

· D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

· Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

· D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

· Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Current International Community and National law

- Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in case of denied boarding and of cancellation or long delay flights.
- Regulation (EC) No. 889/2002 on air carrier liability.
- Regulation (EC) No. 323 of 8/02 / '99 that modifies Regulation (EC) No. 2299 / '89 concerning a code of conduct for computerized reservation systems.
- Legislative Decree no. 69 of January 27, 2006 defines sanctions in case of violation of Regulation (EC) No. 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in case of overbooking , cancellation or long delay of flights.
- Directive 90/314 / EC of 13 June 1990 on package travel, holidays and "all inclusive "travel package.
- Legislative Decree no. 206 of 6 September 2005 Consumer Code on package travel, holidays and "all inclusive" travel package.
- Regulation (EC) No. 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility when traveling by air transportation.

"La Carta e Guida ai Servizi 2016 è pubblicata anche nei totem informativi multimediali presenti in aerostazione" "The 2016 Charter and Guide services is also published in multimedia information kiosks present in the airport"

Shopping in Aeroporto e Norma

Shopping in Aeroporto pag. 58
- Area arrivi
- Area partenze
- Area imbarchi

Norma pag. 60
- Prodotti
- Scuola di cucina
- Sale meeting
- Servizi

Shopping at the Airport and Norma

Shopping in the Airport p.58
- Arrival Area
- Departures Area
- Boarding Area

Norma pag.60
- Products
- Cooking school
- Meeting rooms
- Services

“La Carta dei servizi e la Guida ai Servizi 2016 è stata redatta secondo la normativa vigente di riferimento GEN06/2014 e GEN02A/2014” “The 2016 Charter and Guide services has been written in accordance with current regulations reference GEN06 / 2014 and GEN02A / 2014”

Shopping in Aeroporto

L'aeroporto di Catania ha dedicato circa 3000 mq alle attività commerciali con una gallery esclusiva di prodotti di alta qualità e rappresenta la location ideale per dare visibilità alla propria Azienda .

Tutto ciò si trova sia all'interno della nuova aerostazione con la presenza di bar e ristoranti, prodotti enogastronomici e tipici, ceramiche, abbigliamento, tabacchi e giornali, profumeria e liquori (duty free) ed innumerevoli servizi, sia all'esterno dell'aerostazione nell'appena inaugurata location "NORMA" (vecchio terminal 4), che ospita le grandi eccellenze enogastronomiche del nostro territorio , le apprezzate scuole di cucina ed anche innumerevoli eventi.

Shopping in the Airport

The Catania airport has about 3000 square meters dedicated to commercial activities with an exclusive gallery of high-quality products and this is the ideal location to give visibility to your company.
All this is located both inside the new terminal with bars and restaurants, food and wine and typical products, ceramics, clothing, tobacco and newspapers, perfumes and spirits (duty free) and countless services, and outside the airport in the newly opened location "NORMA" (located in the old terminal 4), which has become home for the great culinary excellence of our territory, popular cooking schools and also countless events.

Piano terra - arrivi

Al piano terra arrivi si trovano diversi punti di ristorazione e la parafarmacia (tel. 095 7233166), all'esterno (di fronte parcheggio R1) Caffè Bellini – tel. 095 2167400 (specialità bio, vegetariane e vegane).
I punti di ristorazione:

- I Dolci di Nonna Vincenza - tel. 095 349388
  (specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori, gelati)
- Sfizio – tel. 095 348835
  (pizza, dolci, gelati, caffè)
- Sicilia's – tel. 095 345964
  (solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi)

All' esterno oltre il parcheggio R1 è ubicato il

- Caffè Bellini – 095 2167400

Piano partenze

Al piano partenze - check-in - in prossimità delle biglietterie troviamo:

- Cafe's – food & drink – tel. 095 2167400
  (specialità bio, vegetariane e vegane)

Al primo livello superiore area partenze troviamo:

- Ciano – tel. 095 341619
  (ristorante self-service e bar)

Ground floor - Arrivals

On the ground floor (arrivals area)there are several food stores and the pharmacy (tel. 095 7233166), outside (in front of parking R1) Café Bellini - tel. 095 2167400 (bio specialties, vegetarian and vegan).
The eateries:

- I dolci di Nonna Vincenza - tel. 095 349388
  (Artisan specialties, cannoli, liqueurs, ice cream)
- Sfizio - tel. 095 348835
  (Pizza, sweets, ice cream, coffee)
- Sicilia's - tel. 095 345964
  (Only Sicilian products - sandwiches, rotisserie, coffee, wine, tobacco)

Outside the R1 parking is located:

- Café Bellini - 095 2167400

Departure Level

On the departure floor - check-in area- near the ticket counter you can find:

- Cafe's - food & drink - tel. 095 2167400
  (Bio specialties, vegetarian and vegan)

On the first upper level departure area you can find:

- Ciano - tel. 095 341619
  (Self-service restaurant and bar)

"Abbiamo destinato maggiore spazio nell'area partenze con un'estensione della pavimentazione per un totale di 360 mq" "We have allocated more space in the departures area with an extension of the floor for a total of 360 square meters"

Area imbarchi

In area sterile – dopo i controlli security – oltre ai punti di ristoro sono presenti anche diversi negozi di varia tipologia:

- 2 Duty Free – tel. 335 7934435 (1 in area imbarchi Schengen e l'altro in area imbarchi internazionali extra schengen)
  (profumeria, liquori, articoli da regalo)
- Fashion – tel. 335 7934435
  (occhiali, gioielli, orologi)
- Alessi Ceramiche – tel. 095 7232084
  (ceramiche artistiche)
- Camomilla Italia – tel.095 8811233
  (abbigliamento e accessori donna)
- Aeronautica Militare – tel. 095 348900
  (abbigliamento e accessori uomo)
- I Dolci di Nonna Vincenza – tel. 095 7234522
  (specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori)
- Sicilia's – tel. 095 345964
  (solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini)
- Ciano – tel. 095 341619
  (dolci, caffè, panini, giornali)

Boarding area

In a sterile area - after security checks – other than food stores there are several shops:

• 2 Duty Free - tel. 335 7934435 (1 in Schengen boarding area and the other on is located in a non-Schengen international boarding area)
(Perfumes, liquor, gifts)
• Fashion - tel. 335 7934435
(Glasses, jewelery, watches)
• Alessi Ceramiche - tel. 095 7232084
(Ceramics)
• Camomilla Italia - tel.095 8811233
(Clothing and accessories for women)
• Aeronautica militare - tel. 095 348900
(Clothing and accessories for men)
• I dolci di Nonna Vincenza - tel. 095 7234522
(Artisan specialties, cannoli, liqueurs)
• Sicilia's - tel. 095 345964
(Only Sicilian products - sandwiches, rotisserie, coffee, wine)
• Ciano - tel. 095 341619
(Pastries, coffee, sandwiches, newspapers)

"Al fine di ottimizzare i tempi di attesa in coda ai controlli security sono presenti degli impiegati che facilitano il transito" *"In order to optimize the waiting time in the queue for security controls there are employees that facilitate transit"*

NORMA

Norma, ubicata accanto alla vecchia aerostazione, nasce dalla ristrutturazione attenta e spettacolare di un terminal in disuso da tempo. Uno spazio, una location unica, intrisa di memoria, emozioni, ospitalità, cultura, sapori e eccellenze provenienti da tutta la Sicilia dove i nostri Ospiti potranno trascorrere il loro tempo, assaporando il gusto del “Made in Sicily”.
La cornice perfetta dell’enogastronomia siciliana, della Scuola di Cucina con corsi e seminari professionali ma anche luogo dove organizzare eventi grazie alla presenza di diverse sale conferenza.
That’s Norma e that’s Sicilia!
norma@aeroporto.catania.it
norma.market@aeroporto.catania.it
tel. 095 7239627

Norma is located next to the old terminal, it was created after a careful and spectacular renovation of a no longer used terminal.
A space, a unique location, steeped in memory, emotions, hospitality, culture, flavors and excellence from all over Sicily where our guests can spend their time, savouring the taste of the "Made in Sicily".
The perfect setting of Sicilian food and wine, the cooking school with professional courses and seminars but also a place where you can organize events with the presence of several conference rooms.
That's Norma, and that's Sicily!
norma@aeroporto.catania.it
norma.market@aeroporto.catania.it
tel. 095 7239627

“Sono stati installati portali alle postazioni di controllo più efficienti ed efficaci per consentire controlli più precisi” *“More efficient and effective portals were installed at stations in order to get more effective controls”*

Prodotti

I prodotti promossi ed esposti in Norma consentono un excursus dell'enogastronomia e artigianato di tutta la Sicilia tra cui:
olio extra vergine di oliva, pistacchi, mandorle, vini, liquori, rosoli, birre artigianali, conserve, dolci, torroncini, pasta, capuliato, capperi, biscotti, creme dolci e salate, sughi, aromi, marmellate dolci e salate, paste di mandorla, cioccolato, conserve di ciliegino, olive, succhi, legumi, miele, formaggi, zafferano e molto altro. Ultime ma non ultime le "coppole siciliane" e gli accessori in pietra lavica.

Products

The products promoted and displayed in Norma offer an excursus into the Sicilian gastronomy and crafts from all over Sicily including:
Extra virgin olive oil, pistachios, almonds, wine, spirits, liqueurs, beer, jams, cakes, nougats, pasta, capuliato (special Sicilian sauce with sun dried tomatoes), capers, biscuits, sweet and savory creams, sauces, spices, sweet and savory jams, almond pastries, chocolate, cherry jam, olives, juices, vegetables, honey, cheese, saffron and more ... last but not least the famous "Sicilian hats" and lava stone accessories.

"Tra il 2014 ed il 2015 abbiamo assistito complessivamente 108.647 pax PRM" *"Between 2014 and 2015 we assisted a total of PRM 108,647 passengers"*

Scuola di Cucina

La nostra scuola offre variegati e qualificati corsi di cucina tenuti da chef stellati.

La struttura elegante ed accogliente, con 8 postazioni (predisposte a diventare 16) più quella del docente, ha strumenti e mezzi di ultima generazione, che consentono anche a coloro che vogliano promuovere la loro attività di tenere corsi presso essa.

Cooking school

Our school offers different and skilled cooking classes taught by star chefs.

The elegant and welcoming location, with 8 cooking stations (designed to become 16) plus the one for the teacher, has the latest equipment and means, which also allow those who want to promote their courses to have workshops.

“Abbiamo ben 11 varchi per i controlli security” *“We have 11 gates for security checks”*

Sale Meeting

Sono disponibili tre sale meeting, rispettivamente di 50, 90 e 150 posti (anche unificabili) che offrono attrezzature sia per la proiezione e che per l'acustica. Il catering è disponibile su richiesta.

Meeting rooms

Three meeting rooms are available, respectively with 50, 90 and 150 seats (they also can be united) that provide equipment for both the projection and for the acoustics. Catering is available on demand.

"I pontili d'imbarco in gergo aeroportuale si chiamano finger" *"The boarding bridges in the aviation technical language are called fingers"*

Servizi

Comprare da Norma ritirare in sala imbarchi

Per chi parte e vuole portarsi un pezzetto della Sicilia acquistando da Norma (prodotti che non rientrano nelle quantità permesse al controllo security) è stato approntato un meeting point di consegna direttamente in sala imbarchi.

Come fare:

- Acquistare i prodotti
- Pagare e ricevere un modello di consegna (prova d'acquisto)
- Rientrare in aerostazione e fare i controlli security
- Recarsi al banco contrassegnato dal "brand" Norma in area gates dove è presente un addetto
- Firmare la ricevuta di consegna e ritirare gli acquisti già debitamente confezionati negli appositi sacchetti (STEB) da viaggio contenenti la ricevuta d'acquisto
- Recarsi al gate d'imbarco

Parcheggio gratuito

In caso di acquisto dei nostri prodotti:

- con una spesa minima di € 10 è possibile parcheggiare gratuitamente per 3 ore all'antistante parcheggio P4 .
- Gli operatori di cassa di Norma Vi forniranno il chip coin del parcheggio. Per la sosta eccedente le 3 ore, o nel caso di mancato acquisto per l'intero periodo di sosta, la tariffa applicata sarà quella del parcheggio P4.
- In caso di partecipazione ai corsi di cucina o di affitto delle sale conferenza o di partecipazione ad eventi all'interno della struttura bisogna rivolgersi al personale Norma per avere il voucher di parcheggio gratuito.
- normamarket@aeroporto.catania.it
- tel. +39 095 7239627

Services

Buying at Norma and picking up at the departure lounge

For those who are leaving and want to bring a little piece of Sicily buying from Norma (products whose quantities are not allowed by security checks) it has been developed a delivery meeting point directly in the boarding area.

How to do:

- Buy products
- Pay and receive a delivery receipt (proof of purchase)
- Return to the airport and go through security checks
- Go to the counter marked with the "brand" Norma near the gates area where there is a representative
- Sign up the delivery receipt and pick up purchases already packed into their own travel bag (STEB) containing your receipt
- Go to the boarding gate

Free parking

In case of purchase of our products:

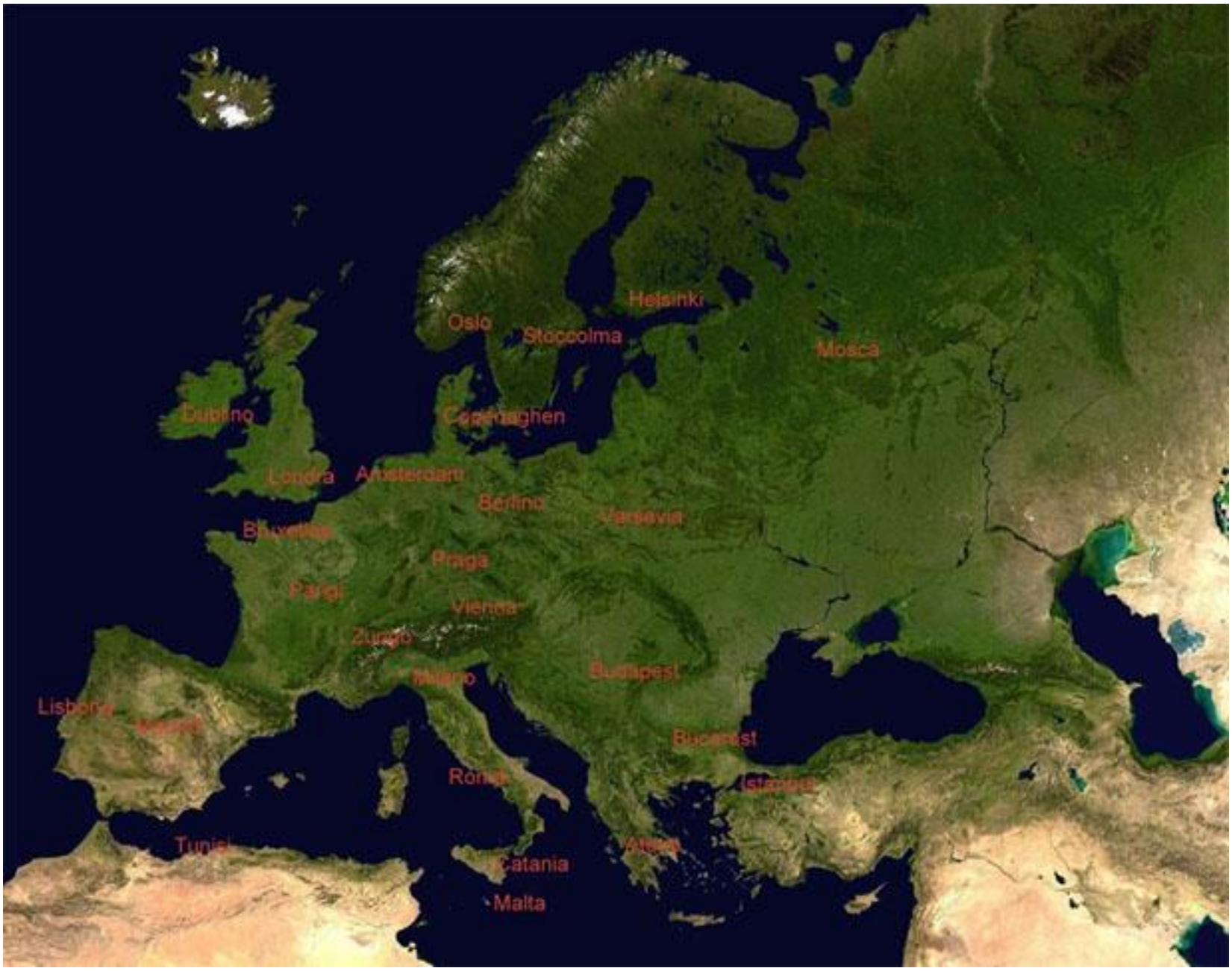
- with a minimum of € 10 spent in purchasing, you can park free for three hours behind the car park P4.
- Norma checkout cashiers will provide you the coin parking. In case you exceed 3 hours, or in the case of failure to purchase for the entire parking period, the tariff applied will be that one from the parking area P4.
- If you attend cooking classes or rent conference rooms or attend events within the facility you must contact Norma staff to receive voucher for free parking.
- normamarket@aeroporto.catania.it
- tel. +39 095 7239627

"Il mezzo arancione che spinge l'aereo si chiama push-back" *"The orange equipment that pushed the plane is called push-back"*

Compagnie Aeree Airlines companies

ADRIA AIRWAYS	www.adia.si/en	+386 1 369 1010
AER LINGUS	www.aerlingus.com	+ 39 02 43458326
AIR BERLIN	www.airberlin.com	199 400 737
AIR EUROPA	www.aireuropa.com	902 401 501
AIR MALTA	www.airmalta.com	199 259 103
ALBASTAR	www.albastar.es	+39 095 311503
ALITALIA	www.alitalia.it	892010
AUSTRIAN AIRLINES	www.austrian.com	+39 02 89634296
BELAVIA	www.belavia.by	+375 17 2202555
BLUE AIR	www.blueairweb.com	899034935
BRITISH AIRWAYS	www.britishairways.com	+39 02 69633602
BRUSSELS AIR	www.brusselsairlines.com	+39 02 7232362
EASY JET	www.easyjet.com	899 234 589 /199 201 840
EDELWEISS	www.edelweissair.ch	+41 445644700
EGYPTAIR	www.egyptair.com	+39 06 4871429/30
ENTER AIR	www.enterair.pl – enterair@enterair.pl -	+48 22 3551570
EUROPE AIRPOST	www.europeairpost.com	825 825 849
FINNAIR	www.finnair.com	+358 600 140 140
GERMANWINGS	www.germanwings.com	199 257 013
IBERIA	www.iberia.com	+39 199 101 191
J.A.T.	www.jat.com	0800 111 528
JET AIRFLY	www.jetairfly.com	+32 070 200000
LUFTHANSA	www.lufthansa.com	199 400 070 / 199 400 044
LUXAIR	www.luxair.it	+352 2456 4242
MERIDIANA FLY	www.meridiana.it	892928
MISTRAL AIR	www.mistralair.it	+39 06 966 633 33
NEOS	www.neosair.it	0331 232833
NIKI	www.flyniki.com	199 400 737
NORWEGIAN	www.norvegian.com	+47 2149 00 15
RYANAIR	www.ryanair.com	899 552589
SMALLPLANET	www.smallplanet.aero	info@smallplanet.aero
SWISS AIR LINES	www.swissair.com	848 868120
THOMSONFLY	www.flights.thomson.co.uk	+44 0203 451 2688
TRANSAVIA	www.transavia.com	899 018874
TRAVEL SERVICE AS	www.travelservice.aero	+420 220 116 686
TUIFLY	www.tuifly.com	899 032031
TURKISH AIRLINES	www.turkishairlines.com	+39 095 7232928
VOLOTEA	www.volotea.com	895 8954404
VUELING	www.vueling.com	895 895 33 33
WIZZ AIR	www.wizzair.com	895 895 3322
XL AIRWAYS	www.xl.com	+33 892 692 123

"L'autobus che accompagna i passeggeri in aereo si chiama interpista" "The bus takes passengers on the plane is called "interpista""


Helsinki
Oslo
Stoccolma
Mosca
Dublino
Copenaghen
Londra
Amsterdam
Berlino
Varsavia
Bruxelles
Praga
Parigi
Vienna
Zurigo
Budapest
Milano
Lisbona
Madrid
Bucarest
Roma
Istanbul
Tunis
Atene
Catania
Malta

Destinazioni

Destinations

AMBURGO
AMSTERDAM
ANCONA
ATENE
BACAU
BARCELLONA
BARI
BASILEA
BELGRADO
BERGAMO
BERLINO
BIRMINGHAM
BOLOGNA
BRATISLAVA
BRISTOL
BRUXELLES
BUCHAREST
BUDAPEST
CAGLIARI
CAIRO
COLONIA
COPENAGHEN
CORFU'
CRACOVIA
CRETA
DUBLINO
DUBROVNIK
DUSSELDORF
EINDHOVEN
FIRENZE
FRANCOFORTE
GINEVRA
GENOVA
GOTHENBURG
HANOVER
HELSINKI

HERAKLION
IBIZA
ISTANBUL
KATOWICE
KOELN
KERKYRA
LAMEZIA TERME
LAMPEDUSA
LILLE
LISBONA
LONDRA GATWICK
LONDRA LUTON
LOURDES
LUSSEMBURGO
LIONE
MADRID
MALTA
MANCHESTER
MARSIGLIA
MILANO LINATE
MILANO MALPENSA
MINSK
MONACO DI BAVIERA
MOSCA
MOSTAR
MULHOUSE
NANTES
NAPOLI
OLBIA
OSLO
PALMA DI MAIORCA
PARIGI ORLY
PARIGI CHARLES DE GAULLE
PRAGA
RODI
ROMA CIAMPINO
ROMA FIUMICINO
SHARM EL SHEIKH
SOFIA
SPLIT
STOCCOLMA
STOCCARDA
TELAVIV
TENERIFE
TIRANA
TORINO

TREVISO
TRIESTE
VENEZIA
VERONA
VIENNA
VILNIUS
VARSAVIA
ZURIGO

"La pista di decollo e atterraggio si chiama 08-26 in virtù della sua posizione geografica"

"The runway is called 08-26 for its geographical position"

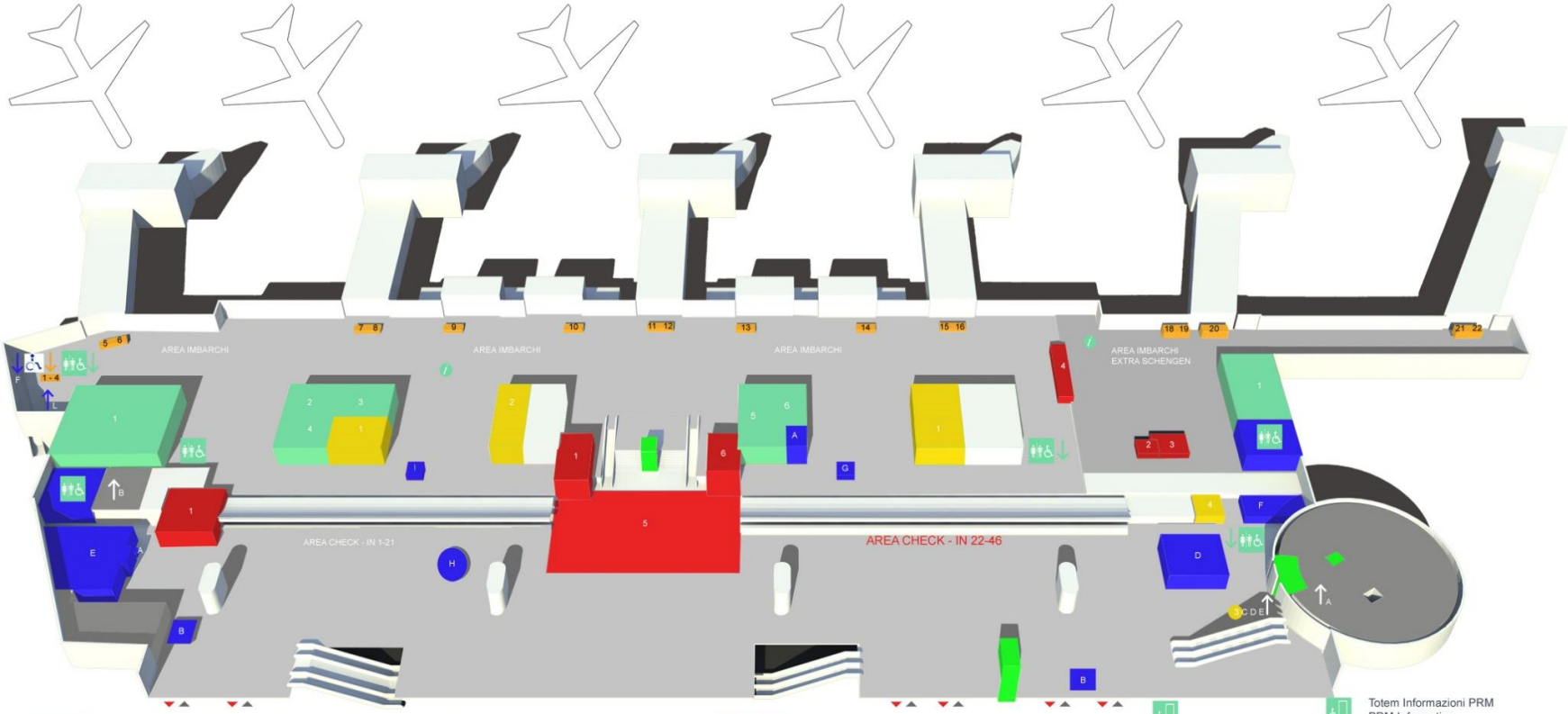
“Il tempo di volo da Catania a Firenze è mediamente di 1 ora e 30 minuti” *"The flight time from Catania to Florence is an average of 1 hour and 30 minutes"*

MAPPA TERMINAL
TERMINAL MAP

aeroporto di catania

PIANO PARTENZE
DEPARTURES FLOOR

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2016
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2016.
Please note: as a result of changes to airport infrasrtucture the location of some shop and outlets may change during 2016.



SHOPPING
1 Duty Free - Heinemann
2 Aeronautica Militare
3 Camomilla
4 Edicola/Libreria
5 Occhialeria/Oggettistica
6 Alessi Ceramiche

FOOD
1 Sicilia's
2 I Dolci di Nonna Vincenza
3 Ciano - Bar/Ristorante/Self Service
4 Cafe's

SERVICE
A Bancomat
B Secure Bag (Avvolgi Valigie/Baggage Wrapping)
D Biglietterie Voli/Fligh Tickets
E Lounge VIP Alitalia
F Sala Amica Assistenza Diversamente Abili
Assistance for Disabled Travellers
G Ufficio Cambio/Foreign Exchange
H Self check-in Alitalia
I Lista di Attesa
L SAC VIP Lounge

SECURITY
1 Polizia/Police
2 Guardia di Finanza/Financial Police
3 Dogana/Customs
4 Controllo Passaporti/Passport Control
5 Controllo Sicurezza/Security Control
6 Sac Security

OFFICES
A ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Authority)
B SAC Terminal
C Customer Care SAC
D Handler Offices
E Airlines Offices

SCALE e ASCENSORI
Stairs & Lifts

Totem Informazioni PRM
PRM Information
1-22 Gates
Totem Informazioni
Information
WC
Toilets
Ingresso/Entrance
Uscita/Exit

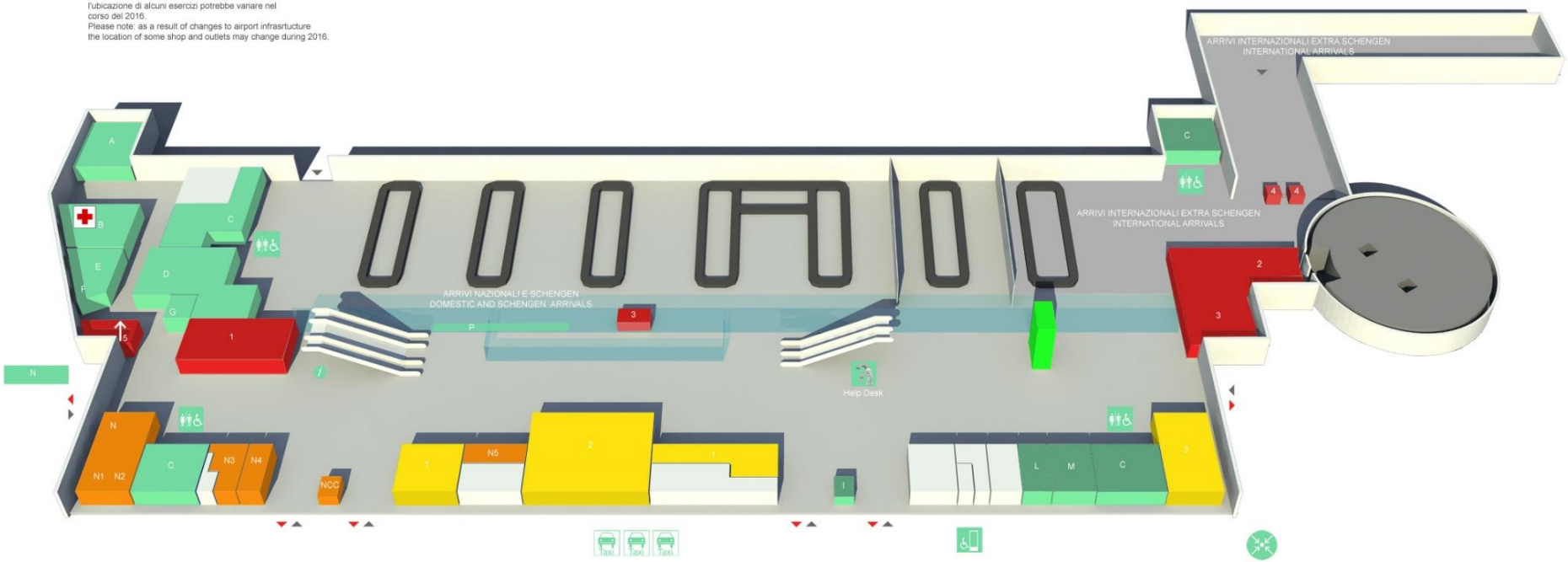
MAPPA TERMINAL
TERMINAL MAP

SAC

aeroporto di catania

PIANO ARRIVI
ARRIVALS FLOOR

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2016
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2016.
Please note: as a result of changes to airport infrasrtucture the location of some shop and outlets may change during 2016.



Punto d'incontro PRM
Meeting Point PRM

Totem Informazioni
Information

WC
Toilets

Totem Informazioni PRM
PRM Information

Pronto Soccorso
First Aid

Help Desk

Ingresso/Entrance

Uscita/Exit

Scale e Ascensori
Stairs & Lifts

FOOD
1 Sfizio
2 Sicilia's
3 I Dolci di Nonna Vincenza

SERVICE
A Cappella / Chapel
B Primo Soccorso / First Aid
C Toilette/Toilets
D Lost and Found
E Banca / Bank
F Bancomat / ATM
G Info Point Comune di Catania
I Info Point Province Catania / Siracusa
L Ufficio Cambio / Foreign Exchange
M Farmacia / Chemist
N Biglietterie Bus / Bus Tickets
P Pick Up Carrelli / Trolleys Pick Up

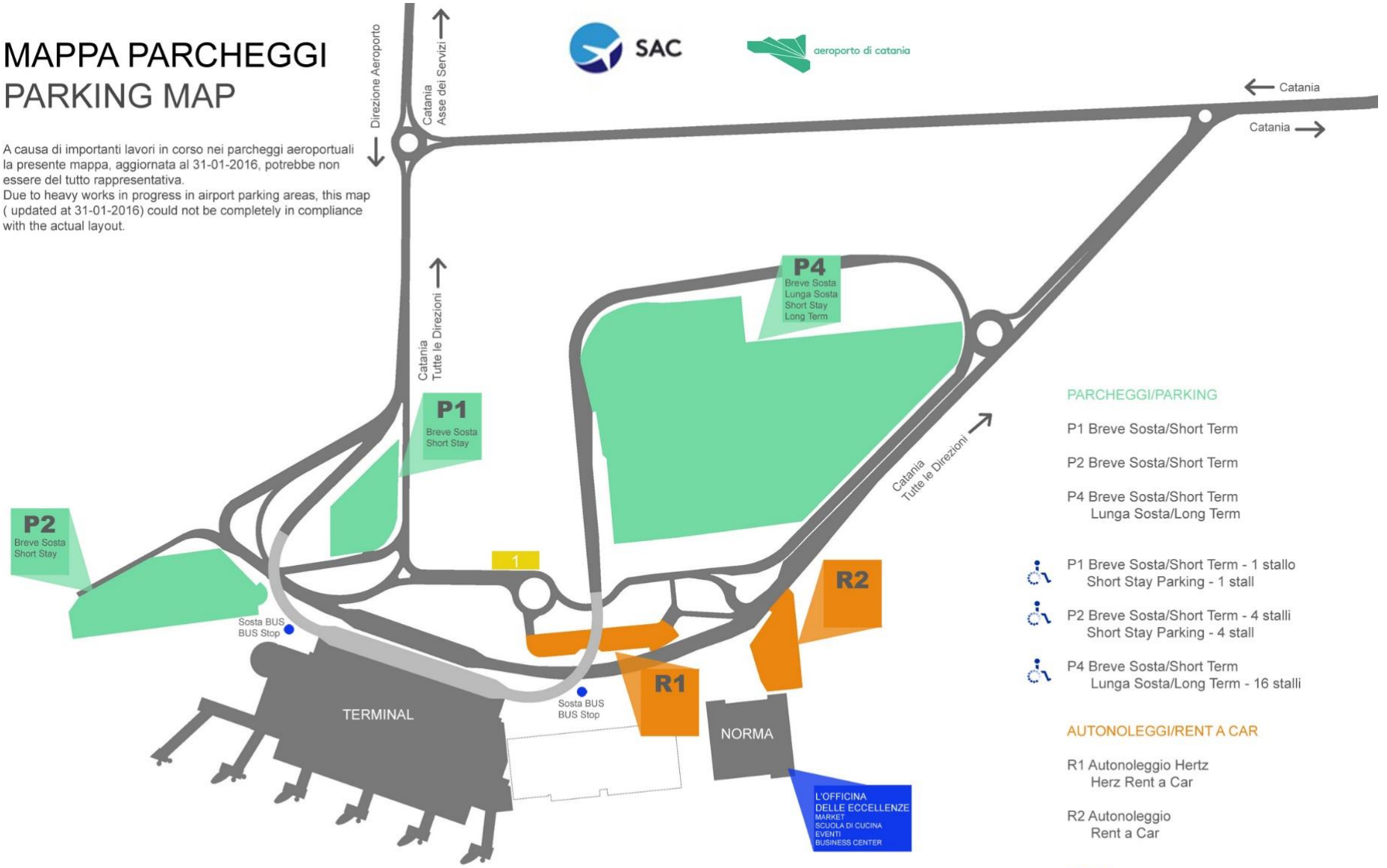
SECURITY
1 Carabinieri
2 Guardia di Finanza/Financial Police
3 Dogana/Customs
4 Controllo Passaporti/Passport Control
5 Polizia/Police

TRANSFER
N Noleggio Auto / Car Rental
Holiday Car Rental
N1 Noleggio Auto / Car Rental
Forzese
N2 Noleggio Auto / Car Rental
Italy Car Rent
N3 Noleggio Auto / Car Rental
Herts
N4 Noleggio Auto / Car Rental
AP Transfer
N5 Noleggio Auto / Car Rental
Locauto Enterprice

NCC Noleggio Auto con Conducente / Car Rental with Driver
Hollywood Rent

MAPPA PARCHEGGI
PARKING MAP

A causa di importanti lavori in corso nei parcheggi aeroportuali la presente mappa, aggiornata al 31-01-2016, potrebbe non essere del tutto rappresentativa.
Due to heavy works in progress in airport parking areas, this map (updated at 31-01-2016) could not be completely in compliance with the actual layout.



PARCHEGGI/PARKING

P1 Breve Sosta/Short Term

P2 Breve Sosta/Short Term

P4 Breve Sosta/Short Term
Lunga Sosta/Long Term

P1 Breve Sosta/Short Term - 1 stallo
Short Stay Parking - 1 stall

P2 Breve Sosta/Short Term - 4 stalli
Short Stay Parking - 4 stall

P4 Breve Sosta/Short Term
Lunga Sosta/Long Term - 16 stalli

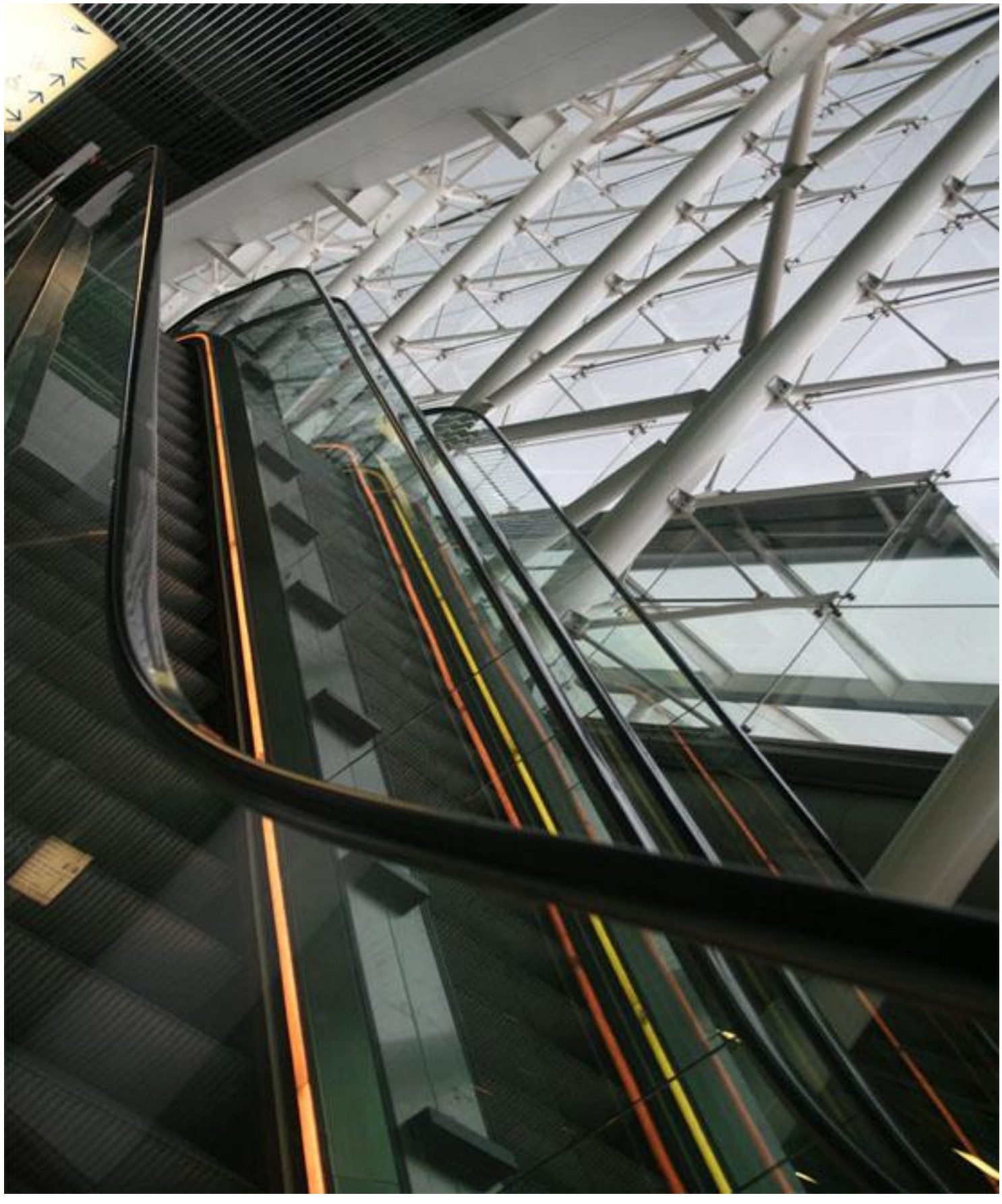
AUTONOLEGGI/RENT A CAR

R1 Autonoleggio Hertz
Herz Rent a Car

R2 Autonoleggio
Rent a Car

FOOD

1 Cafè Bellini (Ristorante/Bar)



“Abbiamo aumentato la superficie di aree destinate al verde” *“We have increased the green area”*

“La Santa Patrona di Catania è Sant’Agata – 5 febbraio ” *" Saint Patron of Catania is Saint Agata - February 5th"*

“Il Santo Patrono di Ragusa è San Giorgio – 23 aprile” *"Saint Patron of Ragusa is Saint George - April 23th"*

“La Santa Patrona di Siracusa è Santa Lucia – 13 dicembre” *"Saint Patron of Syracuse is Saint Lucia - December 13th"*

a cura di
curated by

Sistema Qualità e Customer Service SAC
SAC Quality System and Customer Service

è possibile verificare l'aggiornamento dei voli in tempo reale consultando il nostro sito
you can verify update of flights by checking our website at

www.aeroporto.catania.it

Grafic and print
"Le Ciminiere Arti Grafiche"

SPETT.LE SAC S.P.A.

SOCIETA' AEROPORTO CATANIA
95121 – FONTANAROSSA CATANIA

UFFICIO CUSTOMER SERVICE
FAX + 39 095 7239816
Mail info@aeroporto.catania.it
customercare@aeroporto.catania.it

Oggetto: richiesta attestazione/ Object: Certification request

Il sottoscritto/The undersigned ……, prenotato/accettato/imbarcato sul volo/ booked/accepted /boarded on the flight …… del giorno/ in date ……. della Compagnia aerea/ Airline company ……., con destinazione/provenienza- to/from ……., richiede l'attestazione per: requests the certification for :

☐ *RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)/DELAY FLIGHT*
☐ *CANCELLAZIONE DEL VOLO/ CANCELLATION OF THE FLIGHT*

E-MAIL……

FAX …… Tel./ Ph. Number ……

INDIRIZZO/ ADDRESS ……

MOTIVAZIONE/ REASON ……

NB: Non si rilasciano certificazioni per ritardi inferiori alle 2 ore, se non in particolari casi debitamente motivati.
Le richieste devono essere corredate da copia del titolo di viaggio.
NB: we do not issue certifications for delays less than 2 hours, except in special justified cases.
Requests must be accompanied by a copy of the ticket.

Data/ Date

FIRMA/ SIGNATURE

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla richiesta che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.
In accordance with D.Lgs 196 of 30/6/2003 (Privacy Policy) your signature authorizes the SAC S.p.A. to process the personal data exclusively in order to provide the answer within 30 days.

Si prega di scrivere a stampatello/ Please, write in block letters

Suggerimenti - Segnalazioni – Reclami

Claim - Suggesions - Report

customercare@aeroporto.catania.it – tel./fax 095 7239816

Cognome e Nome/ Last name and name _____

Indirizzo/ Address _____Città/ City_____Paese/ Country_____

e-mail_____ Tel./ Ph. Number _____ Data/Date_____

Compagnia/ Airline Company_____ Volo/ Flight _____

Tema del reclamo,suggerimento,segnalazione o apprezzamento

Object of the claim, suggesions, report or appreciation

_____

_____

DESCRIZIONE

DESCRIPTION

Data/ Date

FIRMA/ SIGNATURE

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizzala SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.

In accordance with D.Lgs 196 of 30/6/2003 (Privacy Policy) your signature authorizes the SAC S.p.A. to process the personal data exclusively in order to provide the answer within 30 days.

Si prega di scrivere a stampatello/ Please, write in block letters

DNV BUSINESS ASSURANCE

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No. / Certificate No. ***139930-2013-AQ-ITA-ACCREDIA***

Si attesta che / This is to certify that

S.A.C. Società Aeroporto Catania S.p.A.

Aeroporto Fontanarossa - 95121 Catania (CT) - Italy

è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione:
has been found to conform to the management system standard:

UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008)

Questa Certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
This Certificate is valid for the following product or service ranges:

Gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali, coordinamento e controllo delle operazioni aeroportuali e dei servizi alle compagnie aeree, ai passeggeri e agli aeromobili (Settore EA : 31 - 35)

Airport infrastructures and plants maintenance management, coordination and control of airport operations and related services for airlines companies, passengers and aircrafts (Sector EA : 31 - 35)

Data Prima Emissione/Initial Certification Date:

2013-08-28

Il Certificato è valido fino al:
This Certificate is valid until:

2016-08-28

L'audit è stato eseguito sotto la supervisione di/
The audit has been performed under the supervision of

Filippo Anglani
Lead Auditor

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGQ N°003 A PRD N°003 B
SGA N°003 D SSI N°002 G
SCR N°004 F FSM N°001 I

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP e LAB,di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB

Luogo e Data/Place and Date:

Agrate Brianza (MB), 2013-08-28

Per l'Organismo di Certificazione:
For the Accredited Unit:

Zeno Beltrami
Management Representative

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Certificazione.
Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.

DNV BUSINESS ASSURANCE

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No. / Certificate No. ***139852-2013-AE-ITA-ACCREDIA***

Si attesta che / This is to certify that

S.A.C. Società Aeroporto Catania S.p.A.

Aeroporto Fontanarossa - 95121 Catania (CT) - Italy

è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione:
has been found to conform to the management system standard:

UNI EN ISO 14001:2004 (ISO 14001:2004)

Valutato secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico RT-09
Evaluated according to the requirements of Technical Regulations RT-09

Questa Certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
This Certificate is valid for the following product or service ranges:

Gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali, coordinamento e controllo delle operazioni aeroportuali e dei servizi alle compagnie aeree, ai passeggeri e agli aeromobili (Settore EA : 31 - 35)

Airport infrastructures and plants maintenance management, coordination and control of airport operations and related services for airlines companies, passengers and aircrafts (Sector EA : 31 - 35)

Data Prima Emissione/Initial Certification Date:
2013-08-27

Il Certificato è valido fino al:
This Certificate is valid until:
2016-08-27

L'audit è stato eseguito sotto la supervisione di/
The audit has been performed under the supervision of

Carlo Saitta
Lead Auditor

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGQ N°003 A PRD N°003 B
SGA N°003 D SSI N°002 G
SCR N°004 F FSM N°001 I

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP e LAB,di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB

Luogo e data/Place and Date:
Agrate Brianza (MB), 2013-08-27

Per l'Organismo di Certificazione:
For the Accredited Unit:

Zeno Beltrami
Management Representative

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Certificazione.
Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.

DNV BUSINESS ASSURANCE

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No. / Certificate No. ***179633-2015-AHSO-ITA-ACCREDIA***

Si attesta che / This is to certify that

S.A.C. Società Aeroporto Catania S.p.A.

Aeroporto Fontanarossa - 95121 Catania (CT) - Italy

è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione:
has been found to conform to the management system standard:

BS OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) 18001:2007

Valutato secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico RT-12
Evaluated according to the requirements of Technical Regulations RT-12

Questa Certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
This Certificate is valid for the following product or service ranges:

Gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali, coordinamento e controllo delle operazioni aeroportuali e dei servizi alle compagnie aeree, ai passeggeri e agli aeromobili (Settore EA : 31 - 35)

Airport infrastructures and plants maintenance management, coordination and control of airport operations and related services for airlines companies, passengers and aircraft (Sector EA : 31 - 35)

Data Prima Emissione/Initial Certification Date:
2015-05-26

Il Certificato è valido fino al:
This Certificate is valid until:
2018-05-26

L'audit è stato eseguito sotto la supervisione di/
The audit has been performed under the supervision of

Gianfranco Salamone
Lead Auditor

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGQ N°003 A PRD N°003 B
SGA N°003 D SSI N°002 G
SCR N°004 F FSM N°001 I

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP e LAB,di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD
e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB

Luogo e Data/Place and Date:
Vimercate (MB), 2015-05-26

Per l'Organismo di Certificazione:
For the Certification Body:

Vittore Marangon
Management Representative

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Certificazione.
Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.